



HAL
open science

Évaluation de l'activité des correspondants de nuit de la Ville de Paris

Jacques de Maillard, Patricia Bénec'H-Le Roux

► **To cite this version:**

Jacques de Maillard, Patricia Bénec'H-Le Roux. Évaluation de l'activité des correspondants de nuit de la Ville de Paris. CESDIP. CESDIP, pp.158, 2011, Collection "Études & Données Pénales", n° 111, Jobard F., 2-907370-76-6. hal-00742167

HAL Id: hal-00742167

<https://hal.science/hal-00742167>

Submitted on 16 Oct 2012

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

ÉVALUATION
DE L'ACTIVITÉ
DES CORRESPONDANTS
DE NUIT
DE LA VILLE
DE PARIS

Jacques DE MAILLARD
Patricia BÉNEC'H-LE ROUX

*Convention CESDIP/ Ville de Paris
n° 2010 DPP 22*

MAIRIE DE PARIS 

2011 – n° 111

CESDIP

Centre de Recherches Sociologiques sur le Droit et les Institutions Pénales

Unité Mixte de Recherche – CNRS-UMR 8183

Immeuble Edison - 43, boulevard Vauban - F-78280 GUYANCOURT
☎ : 33.(0)1.34.52.17.00 - 📠 : 33.(0)1.34.52.17.17
🌐 : <http://www.cesdip.fr>

S O M M A I R E

* _ * _ *

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET SIGLES	5
PRÉSENTATION DES AUTEURS ET DU CESDIP	7
REMERCIEMENTS	9
INTRODUCTION GÉNÉRALE	11
1. OBJET ET DÉMARCHE DE L'ÉVALUATION	12
2. MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE	14
2.1. <i>Choix des quartiers enquêtés</i>	15
2.2. <i>Modes de recueils des données</i>	16
3. CALENDRIER DE LA RECHERCHE	20
4. ORGANISATION DU RAPPORT	21
1. TERRITOIRES, MISSIONS ET ORGANISATION DU DISPOSITIF	23
1.1. DES TERRITOIRES D'IMPLANTATION URBAINS TOUS DIFFÉRENTS	23
1.1.1. <i>Les critères de création et d'implantation d'une base de CdN</i>	24
1.1.2. <i>Présentation du territoire du 10-11^e</i>	24
1.1.3. <i>Présentation du territoire du 12^e</i>	26
1.1.4. <i>Présentation du territoire du 15^e</i>	27
1.1.5. <i>Présentation du territoire du 18^e</i>	29
1.2. RECRUTEMENT, COMPÉTENCES ET FORMATION DES CdN.....	30
1.2.1. <i>La procédure de recrutement des CdN</i>	30
1.2.2. <i>Critères de recrutement et compétences des CdN</i>	31
a) Une expérience professionnelle dans la sécurité ou dans le social	31
b) Des origines culturelles et nationales variées	33
c) Un métier nécessitant une certaine maturité	33

d) Un métier nécessitant une bonne condition physique	34
e) Un manque de femmes ?	35
1.2.3. <i>Formation et évolution de carrière des CdN</i>	35
1.3. UN DISPOSITIF CENTRALISÉ MAIS UNE RÉGULATION FAIBLE	36
1.3.1. <i>Une organisation hiérarchique centralisée</i>	37
1.3.2. <i>Un lien distendu entre le BCDN et les bases</i>	38
1.3.3. <i>Une centralisation difficile : l'exemple du CVO</i>	41
1.3.4. <i>Le rôle central des encadrants</i>	42
a) L'importance du <i>briefing</i>	42
b) Jouer sur les complémentarités internes	44
c) Un rôle plus discret dans l'animation des partenariats	45
1.3.5. <i>Des fonctionnements d'équipes différents</i>	45
a) Une auto-régulation de l'équipe	46
b) Un encadrement effectif, une équipe sécurisée	46
c) Un encadrement contesté, une équipe éclatée	48
d) Entre encadrement autoritaire et mode de fonctionnement collectif	49
1.4. UN MANDAT JUGÉ FLOU	50
1.5. RECOMMANDATIONS : AJUSTER L'ORGANISATION.....	53

2. L'INSCRIPTION PARTENARIALE DES ÉQUIPES DE CORRESPONDANTS

DE NUIT..... 55

2.1. LES CDN COMME PRODUCTEURS D'INFORMATION À DESTINATION DES PARTENAIRES...56	
2.1.1. <i>Le processus d'élaboration des fiches</i>	56
2.1.2. <i>Une information reconnue de qualité</i>	57
a) Une information régulière	57
b) Une information territorialisée	58
c) Une information qualitative.....	59
2.1.3. <i>Une information dont la distribution peut être affinée</i>	59
a) Une information euphémisée.....	60
b) Des informations génériques.....	60
c) Une pluralité d'informations d'intérêt inégal	60
2.1.4. <i>Quelle utilisation de l'information ?</i>	61
2.1.5. <i>La question du retour d'information</i>	62
2.2. LES CDN COMME PARTENAIRES OPÉRATIONNELS.....	63
2.2.1. <i>Les mairies d'arrondissements : entre pilotage conjoint et isolement</i>	64
a) Les usages divers du dispositif CdN par les mairies d'arrondissement	64
b) Des configurations territoriales variées	66

2.2.2. <i>Les acteurs de la sécurité : entre distance et contacts ponctuels</i>	68
a) Des relations coopératives mais distendues.....	69
b) Des contacts occasionnels plus poussés	70
2.2.3. <i>Les acteurs de la prévention et de l'accompagnement social : rapport distancié et contacts occasionnels</i>	71
2.2.4. <i>Toxicomanie et SDF : une bonne insertion partenariale</i>	73
a) La question SDF : une bonne insertion.....	74
b) La toxicomanie : l'insertion dans le réseau	75
2.2.5. <i>Les acteurs de l'habitat : des contacts ponctuels</i>	76
2.2.6. <i>Des interventions réactives dans les équipements collectifs</i>	79
2.3. UNE GESTION DES RELATIONS PARTENARIALES (EXCESSIVEMENT) CENTRALISÉE.....	80
2.4. RECOMMANDATIONS : AFFINER LES RELATIONS PARTENARIALES.....	81

3. LOGIQUES D'INTERVENTION DES CDN ET CAPACITÉ À RÉSOUDRE

LES NUISANCES 85

3.1. PERTINENCE DES SECTEURS, DES HORAIRES, DE L'EFFECTIF ET DE LA TENUE DES CDN	85
a) La sectorisation.....	85
b) Les horaires d'intervention des CdN.....	86
c) L'appellation « correspondant de nuit »	87
d) Durée des maraudes et effectif des CdN	87
e) Tenue des CdN et identité perçue.....	88
f) Les moyens des CdN	90
3.2. GESTION DES NUISANCES DE QUARTIER ET EFFETS SUR LA TRANQUILLITÉ PUBLIQUE.....	90
3.2.1. <i>Les jeunes « difficiles »</i>	92
a) Se rapprocher d'un public difficile	92
b) Des relations variables en fonction des territoires	94
c) Entre médiation exemplaire et régulation ardue	96
d) Les CdN : « trop copains avec les jeunes » ?	98
e) Les CdN : un service public parmi d'autres qui sont déficients ?.....	99
3.2.2. <i>Les sans-abri et les itinérants</i>	100
3.2.3. <i>Les prostituées, les usagers de drogues et les vendeurs à la sauvette</i>	103
a) Les prostituées.....	103
b) Les usagers d'alcool et de drogues	103
3.2.4. <i>Les personnes âgées</i>	105
3.2.5. <i>Les problèmes de veille technique</i>	105
3.3. LES CDN, DES ACTEURS SANS POUVOIRS ?	106
3.3.1. <i>Quel suivi des signalements ?</i>	106
3.3.2. <i>Des pouvoirs jugés trop limités ?</i>	107

3.4. UN DISPOSITIF ENCORE TROP MÉCONNU : UN DÉFICIT D'INFORMATION.....	109
3.5. RECOMMANDATIONS : ASSURER UNE MEILLEURE PRÉSENCE TERRITORIALE	110
CONCLUSION GÉNÉRALE.....	113
1. LA STRUCTURATION D'UN DISPOSITIF : INSTITUTIONNALISATION ET RISQUE DE BUREAUCRATISATION	113
2. QUELLE CONTRIBUTION AUX ENJEUX DE TRANQUILLITÉ PUBLIQUE ?.....	116
2.1. Une contribution multiforme à la tranquillité publique.....	116
2.2. Une activité aux résultats variables	120
3. LES ACTIVITÉS DES CDN : PRÉSENCE DANS LA RUE ET NÉCESSITÉ DE L'OUVERTURE.....	123
3.1. Des compétences dans la relation à l'autre.....	124
3.2. Le risque de l'enfermement sur soi : le caractère routinier de la patrouille... ..	126
3.3. Présence dans le territoire et inscription partenariale	126
SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS.....	129
1. AJUSTER L'ORGANISATION	129
2. AFFINER LES RELATIONS PARTENARIALES.....	131
3. ASSURER UNE MEILLEURE PRÉSENCE TERRITORIALE	132
BIBLIOGRAPHIE	135
ANNEXES.....	137
ANNEXE 1. ORGANIGRAMME DU BUREAU CENTRAL DES CORRESPONDANTS DE NUIT, JUN 2011.....	139
ANNEXE 2. GRILLE D'ENTRETIEN CDN	140
ANNEXE 3. GUIDE D'ENTRETIEN BCDN.....	143
ANNEXE 4. GRILLE D'ENTRETIEN « PARTENAIRES »	145
ANNEXE 5. LISTE DES ENTRETIENS EFFECTUÉS	147

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET SIGLES

AAS	Agent d'accueil et de surveillance
AJAM	Association Jeunes Amis du Marais
ASSP	Agent de sécurité et de surveillance principal
BAPSA	Brigade d'assistance aux personnes sans-abri (Préfecture police)
BCDN	Bureau central des correspondants de nuits (mairie de Paris)
CDN	Correspondant de nuit (mairie de Paris)
CESDIP	Centre de Recherches Sociologiques sur le Droit et les Institutions Pénales
CFDT	Confédération française démocratique du travail
CLS	Contrat local de sécurité
CNRS	Centre National de la Recherche Scientifique
CRS	Compagnie républicaine de sécurité
CVO	Centre de Veille Opérationnelle
DEVE	Direction des espaces verts et de l'environnement (mairie de Paris)
DJS	Direction de la Jeunesse et des Sports (mairie de Paris)
DPP	Direction de la prévention et de la protection (mairie de Paris)
DRH	Direction des ressources humaines
DVD	Direction Voierie Déplacement
EPP	Entraînement physique professionnel
ERF	Espace de recherche et de formation
GPIS	Groupement Parisien Inter-bailleurs de Surveillance
GTPI	Gestes et techniques professionnels d'intervention
GUP	Gestion urbaine de proximité
HLM	Habitation à loyer modéré
ISVP	Inspecteur de sécurité de la Ville de Paris
PN	Police nationale
RH	Ressources humaines

RIVP	Régie Immobilière de la Ville de Paris
SAMU SOCIAL	Service d'aide médicale d'urgence
SAVIP	Service d'aide aux victimes d'infractions pénales de la DPP
SDF	Sans domicile fixe
SEPC	Service d'Études Pénales et Criminologiques
SIAO	Service intégré d'accueil et d'orientation
SIEMP	Société immobilière d'économie mixte de la Ville de Paris
SNI	Société nationale immobilière
SPPAD	Service de prévention de la police administrative et de la documentation (Préfecture de police)
TEP	Terrain d'éducation physique
UASA	Unité d'accompagnement des sans-abri (mairie de Paris)
UNSA	Union nationale des syndicats autonomes
VDP	Ville de Paris

PRÉSENTATION DES AUTEURS ET DU CESDIP

Cette recherche sur l'activité des correspondants de nuit de la Ville de Paris a été dirigée par Jacques de Maillard, professeur de science politique à l'Université de Versailles-Saint-Quentin¹, et Patricia Bénec'h-Le Roux, docteure en sociologie². Tous les deux sont chercheurs au Centre de Recherches Sociologiques sur le Droit et les Institutions Pénales (CESDIP)³.

Le CESDIP est une unité mixte de recherche du CNRS (UMR 8183), créée par le décret n° 83-926 du 20 octobre 1983. Le CESDIP a une histoire longue de plus de 40 ans, puisqu'il est l'émanation du Service d'Études Pénales et Criminologiques du ministère de la Justice (SEPC) établi en 1969. Depuis 2006, le CESDIP est une UMR dotée de trois tutelles : le ministère de la Justice, le CNRS et l'Université de Versailles-Saint-Quentin. Il est dirigé par Fabien Jobard, chargé de recherche au CNRS.

Les recherches menées par les membres du CESDIP se situent presque exclusivement dans un domaine de spécialité : les questions de déviances, de sécurité et de justice pénale. Cette spécialisation est la force du laboratoire, ce qui fait de lui le plus ancien et plus important centre de recherches français sur ces questions. Au sein de cette spécialisation, la force du laboratoire provient cependant aussi d'une triple ouverture : dans les méthodes (aussi bien quantitatives que qualitatives), dans les disciplines (au nombre de trois : sociologie, science politique et histoire) et dans les aires géographiques couvertes (de nombreuses recherches ont en effet une forte dimension comparative européenne, voire internationale). La présentation qui suit distingue des domaines de spécialité et d'accumulation de savoirs au sein du CESDIP. L'on peut en distinguer six :

- l'analyse statistique des délinquances : grandes enquêtes du laboratoire et analyse des données institutionnelles,

¹ Jacques de Maillard travaille sur les questions de régulation des désordres urbains depuis une douzaine d'années. Il a conduit au début des années 2000 des recherches sur la question des agents de médiation, puis a travaillé plus largement sur les enjeux de la gouvernance locale de la sécurité et, plus récemment, sur les réformes policières.

² Les recherches sociologiques antérieures de Patricia Bénec'h-Le Roux ont porté sur les professions et les métiers (les acteurs de terrain travaillant dans la réduction des risques liés à l'usage de drogues, les procureurs, les avocats) et la justice pénale.

³ Ils ont reçu une aide de Guillaume Thiery (doctorant en science politique) pour le 18^e arrondissement.

- sociologie et histoire des comportements déviants,
- sociologie et histoire des institutions pénales et des professionnels de la sécurité,
- production des normes pénales et les politiques publiques dans le domaine,
- mesures et sanctions pénales,
- histoire de la sociologie du crime et théories sociologiques de la déviance.

REMERCIEMENTS

Tout d'abord, un grand merci aux 4 équipes de correspondants de nuit qui nous ont accueillis au sein de leur base pour pouvoir mener à bien nos observations et notamment participer aux maraudes, et à ceux d'entre eux qui ont accepté de participer à un entretien approfondi.

Merci aux membres du BCDN et de la DPP qui ont aménagé au mieux notre insertion dans le terrain d'enquête et facilité notre rencontre des acteurs « ressources » de cette enquête, tant au niveau central (DPP, élus, SPPAD, GPIS, BAPSA, UASA, Samu social, DEVE, DJS, SIEMP, RIVP, Coordination maraude) qu'au niveau des arrondissements (élus, directeurs de cabinet, clubs de prévention, etc.).

Nous remercions également tous les acteurs, à un niveau plus local encore, sur le secteur même d'intervention des CdN, qui nous ont reçus avec beaucoup de disponibilité et d'intérêt pour un entretien : gardiens d'immeuble, gardiens de terrains de sport, gardiens d'école, commerçants, éducateurs de rue, conseillers de quartiers, principal de collège, représentants d'associations (socioculturelle, de locataires, etc.), locataires, bibliothécaires, directrice de maison de retraite, directrice de crèche, directeur de centre d'animation sociale et culturelle, prêtre, passants, habitants... La liste est longue et nous ne pouvons citer ici tout le monde. Nous renvoyons le lecteur, à l'annexe de ce rapport, au tableau récapitulatif des entretiens menés.

Enfin, merci à Fabien Jobard, directeur du CESDIP, d'avoir permis la réalisation de cette recherche au sein du laboratoire et merci également à Corinne Balmette, Isabelle Passegué, Claude Couture et Bessie Leconte pour leur aide respective.

INTRODUCTION GÉNÉRALE

La Ville de Paris a mis en place un dispositif de correspondants de nuit (CdN) depuis 2004. Ce dispositif a été progressivement étendu jusqu'à compter aujourd'hui environ 120 fonctionnaires intervenant dans les quartiers de 9 arrondissements (10^e, 11^e, 12^e, 13^e, 14^e, 15^e, 18^e, 19^e, 20^e). C'est un dispositif porté directement par la Ville de Paris en régie directe.

Les CdN interviennent sur la voie publique et, sur sollicitation des habitants, dans les immeubles. Leurs missions sont assez variées :

- **Médiation** : prévention des nuisances et des incivilités (présence dissuasive dans l'espace public, rappel à la règle, etc.) et prévention et résolution des petits conflits dans l'espace public (entre usagers et services publics, entre personnes marginalisées, entre voisins ou encore au sein des familles).

- **Veille sociale** : écoute et orientation des personnes les plus fragiles ainsi que liens avec les services sociaux.

- **Veille technique et résidentielle** : repérage des dysfonctionnements techniques (voirie, propreté, épaves, etc.) et communication des informations aux services concernés.

- **Accompagnement physique des personnes.**

Les quartiers de maraude des CdN sont généralement assez mixtes, couvrant zones commerçantes, habitat social, voire gares ou quartiers résidentiels. Ce sont des quartiers qui comptent entre 12 000 et 25 000 habitants.

Les équipes sont composées de 14 à 18 agents qui travaillent de 16 heures à 24 heures tous les jours de l'année. Les équipes de terrain sont composées de 3 à 4 agents (soit entre 1 et 4 équipes par secteur chaque soir).

Les agents sont identifiés par leur tenue, comme des agents de la Ville de Paris et disposent d'un local professionnel. Ils ont également à disposition du matériel de communication (ordinateurs en réseau, téléphones portables), du petit matériel de sécurité (lampes torches, trousse de secours, etc.), ainsi que des outils de communication (plaquettes, affiches, etc.).

Le choix de travailler en soirée plutôt que la nuit vise à répondre aux besoins des usagers de la ville : heures où les habitants font les courses, sorties des classes, heures des dernières sorties de la journée. Une part de l'activité consiste justement à être présent lors des sorties d'école et à être en contact avec les commerçants. Après 24 heures, d'autres services prennent le relais (GPIS, Inspecteurs de sécurité de la Ville de Paris ou encore Police nationale).

Six ans après l'implantation de la première base de correspondants de nuit, la Ville de Paris a souhaité faire évaluer le dispositif des correspondants de nuit. La DPP souhaitait en effet mieux appréhender ces derniers pour pouvoir améliorer le fonctionnement du dispositif et ainsi la qualité de ce service spécifique destiné aux habitants et aux acteurs de la Ville de Paris. Pour ce faire, la DPP a choisi de s'adresser à un laboratoire de recherche du Centre National de la Recherche Scientifique pour conduire cette évaluation.

Celle-ci s'inscrit donc dans une démarche à visée scientifique fondée sur des questionnements sociologiques relatifs au dispositif des correspondants de nuit de la Ville de Paris (1) et sur une méthodologie d'enquête adaptée (2). L'introduction qui suit présentera également le calendrier de la recherche (3) et l'organisation de ce rapport final (4).

1. OBJET ET DÉMARCHE DE L'ÉVALUATION

Dans le cadre de cette recherche-action sur l'activité des correspondants de nuit, nous avons mobilisé les outils de la sociologie des professions et du travail, plus particulièrement le travail de proximité ou de terrain, que ce soit dans le champ social, sanitaire ou de la sécurité. Plusieurs recherches ont déjà porté sur cette dimension spécifique, par exemple sur les agents de médiation⁴, sur les acteurs de prévention travaillant dans le cadre de la politique de réduction des risques liés à l'usage de drogues⁵, ou encore sur la question de la professionnalisation des agents de proximité⁶. Par ailleurs, nous avons également fait appel aux outils proposés par la sociologie des politiques de la ville, notamment autour des recompositions affectant les conditions d'exercice du travail social⁷ ou encore l'émergence de nouveaux métiers centrés sur l'intermédiation⁸ et les formes négociées de l'action publique territorialisée⁹.

Cette évaluation s'inscrit dans une démarche de recherche compréhensive et qualitative. Il s'est agi de prendre en compte le discours des correspondants de nuit, les représentations qu'ils

⁴ MAILLARD, FAGET, 2002 ; MAILLARD, 2004a ; DIVAY, 2009.

⁵ LE ROUX, 2000, 2001 ; BARRÉ, BÉNEC'H-LE ROUX, 2004.

⁶ BROCHIER, TEISSIER, 2001.

⁷ ION, 2005 ; ASTIER, 2007.

⁸ JEANNOT, 2005.

⁹ FAURE, DOUILLET, 2005 ; MAILLARD, 2004b ; PINSON, 2009.

ont de leur travail et des relations qu'ils nouent avec leurs divers partenaires et avec les usagers de la ville (habitants, jeunes, commerçants, SDF). Nous avons aussi observé les pratiques mises en œuvre par les correspondants de nuit, et les relations qu'ils déploient. La recherche s'intéressant notamment aux effets de leur travail sur l'environnement social, il nous a paru essentiel de porter un intérêt égal aux représentations des partenaires locaux et des usagers de la ville que les correspondants de nuit côtoient quotidiennement dans leur mission. A cet égard, une approche d'enquête de type interactionniste qui croise les points de vue des différents acteurs nous a permis de mettre en lumière les différents effets du travail des CDN. Comprendre ce que font les correspondants de nuit (CdN) et les effets de leur activité a supposé de :

1°) **Comprendre comment les CdN opèrent concrètement**, de connaître leurs savoirs et savoir-faire, leurs activités principales (repérage des problèmes de voisinage, médiation sociale, règlement des conflits, veille technique et sanitaire, prévention).

Il s'est agi ici d'être particulièrement attentif à ce qu'ils disent de leur travail et de leurs activités quotidiennes dans les quartiers où ils évoluent. Il nous a paru intéressant de regarder quelles sont leurs priorités, les problèmes qu'ils traitent, les solutions qu'ils proposent ou qu'ils apportent. Ce travail a été effectué à partir des comptes rendus écrits de leurs activités, d'entretiens individuels approfondis et informels, ainsi que par l'observation directe.

Dans ce cadre, il était particulièrement important de comprendre comment l'activité du service est organisée (comment se définissent les priorités, comment s'effectue le suivi de leur activité). L'organisation concrète des maraudes, la définition des objectifs et le travail d'encadrement intermédiaire, ont particulièrement retenu notre attention.

2°) **Comprendre quelles sont les relations** (et la qualité de ces relations) que les correspondants de nuit créent avec les différents acteurs : autres services de la mairie, gardiens d'immeubles, police, etc., mais aussi avec les usagers de la ville (habitants, commerçants, jeunes, SDF, usagers de drogues, etc.).

Dans cette optique, nous avons voulu répondre à plusieurs questions : quelles sont les relations que les CdN tissent avec leurs interlocuteurs quotidiens : responsables politiques dans les mairies d'arrondissement, autres services de la Ville de Paris, etc. ? Quelle est la nature de l'insertion institutionnelle des CdN ? Dans cette perspective, il a été particulièrement important de repérer la nature des échanges qui se nouent (quels types d'informations sont échangés, comment circulent-elles ?) ainsi que la perception des CdN par les différents acteurs avec lesquels ils travaillent (quelle est leur « plus-value » dans un tissu institutionnel dense ?). La recherche avait pour but également d'identifier comment se répartissent les rôles entre CdN et les autres

intervenants dans l'espace public (des gardiens d'immeuble aux policiers de voie publique en passant par le GPIS). Elle s'est attachée notamment à distinguer les situations où le contact est à l'initiative des CdN (par exemple pour un signalement dans le cadre de la veille sociale ou technique) de celles où les CdN sont sollicités.

La recherche s'est essayée également à identifier la façon dont les CdN sont perçus par les citoyens « ordinaires ». Ici, nous avons différencié les représentants de la société civile « organisée » (notamment les représentants de la sphère associative) de ceux qui sont présents dans l'espace public sans être nécessairement membres d'une organisation (restaurateurs, commerçants, parents, jeunes, etc., avec lesquels les CdN sont en contact).

3°) **Évaluer les effets de l'activité des CdN sur la vie sociale du quartier**, notamment en terme de tranquillité publique.

Il s'agit certainement de l'objectif le plus ambitieux de cette recherche. Quelle est l'influence de la présence des CdN sur la qualité de vie des riverains, sur la notion de tranquillité publique ? Comment peut-on cerner cette notion quand l'on sait que certaines problématiques sociales évoluent rapidement, que les groupes ou les individus provoquant les nuisances développent des stratégies d'adaptation au contexte, tandis que d'autres situations sociales tendent à s'enkyster ? Quels sont les indicateurs pertinents pour mesurer l'impact du travail de prévention des CdN dans un quartier ? Comment traduire les représentations et les discours recueillis en ce sens ? Les notions associées de « seuil de tolérance » par rapport au bruit, aux nuisances diverses sont très subjectives. Ici, la notion de tranquillité publique s'analysera davantage dans une approche qualitative.

2. MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE

Nous détaillons ici la méthodologie d'enquête que nous avons utilisée pour mener à bien notre recherche. Pour commencer, nous justifions le choix des 4 quartiers et des bases enquêtées, puis nous présentons nos modes de recueils des données (entretiens et observations) et enfin le calendrier suivi.

2.1. Choix des quartiers enquêtés

Au moment de l'enquête, les CdN sont organisés en 8 équipes (regroupant 9 arrondissements). Sur chacun d'entre eux, on compte entre 14 et 18 CdN et encadrants. Ces différents secteurs connaissent des situations sociodémographiques ainsi que des types de problématiques relativement diversifiés. Compte tenu des objectifs de la recherche (*cf. supra*), il a paru préférable de limiter le nombre de terrains d'observation. En effet, comprendre finement comment les CdN sont identifiés, perçus par le public ainsi que par leur environnement institutionnel a demandé de conduire un travail qualitatif approfondi, ce qui a rendu l'observation sur 8 sites non réalisable. Il a finalement été choisi de produire des observations sur un nombre relativement élevé de sites : 4, soit la moitié des équipes. Les terrains d'enquête plus spécifiques ont été choisis par la DPP et l'équipe de recherche, en croisant deux critères :

- L'ancienneté du dispositif afin d'avoir des sites sur lesquels le dispositif fonctionne déjà depuis longtemps et d'autres où il est plus récent ;

- La nature des situations rencontrées afin d'avoir un éventail de problèmes traités par les équipes de correspondants qui soit relativement diversifié.

Partant de ces deux critères croisés, 4 sites ont été retenus en septembre 2010 :

- **10^e-11^e arrondissements** (Grange aux Belles, Buisson Saint Louis, Orillon, Robert Houdin). C'est un dispositif qui a été mis en place relativement récemment (2009) où l'on notait notamment des points de crispation sur certains territoires, avec des enjeux concernant la sécurité des agents.

- **12^e arrondissement** (Erard Rozanoff, Place Frenay, Gare de Lyon) : il s'agit d'un dispositif plus ancien, installé en 2007. La zone couverte est assez mixte. Les problèmes récurrents étaient pour une part liés aux nuisances sonores dues aux regroupements de jeunes. On notait ainsi une dégradation des relations depuis le début de l'année avec une certaine partie du public jeune. La zone couvre également la gare de Lyon, avec une forte problématique autour des itinérants et sans-abris.

- **15^e arrondissement** (Dupleix, Saint Charles, Quatre frères Peignot) : l'implantation est ici récente (2009). C'est une zone marquée par des contrastes très forts entre des populations précarisées et plus élevées socialement, à l'origine de tensions relativement fortes.

- **18^e arrondissement** (Château rouge, Goutte d'Or) : c'est un dispositif parmi les plus anciens, implanté en 2005. De surcroît, le territoire présente plusieurs spécificités intéressantes : c'est d'abord une zone avec un brassage de population important (jusqu'à 45 000 personnes

présentes, alors que le quartier compte 25 000 habitants), c'est surtout une zone marquée par une forte présence d'usagers de drogue, ce qui confère aux interventions des CdN dans ces sites une certaine spécificité.

2.2. Modes de recueils des données

Le recueil des données et des informations de cette enquête s'est appuyé essentiellement sur une enquête qualitative : des entretiens approfondis avec plusieurs catégories d'acteurs¹⁰ et des observations du travail des CdN dans leurs bases respectives et lors de leurs maraudes.

L'enquête de terrain a démarré peu après le 10 janvier et s'est achevée fin mai. Les contacts avec les acteurs institutionnels de la ville (arrondissement et centraux) ont été plutôt aisés à obtenir. Nous n'avons eu guère de difficultés, mises à part quelques questions de préséance (au sein de la préfecture de police de Paris, ou au sein de l'un des arrondissements). Seul l'un des éducateurs spécialisés ne nous a pas répondu, malgré nos relances.

Pareillement, la prise de contact avec les équipes enquêtées s'est bien passée. Dans l'ensemble, nous avons reçu un bon accueil et avons bénéficié d'une bonne participation des CdN, agents comme encadrants, à l'enquête (esprit volontaire et ouvert). Si certains CdN ont fait preuve d'un certain scepticisme quant à cette étude, ce dernier s'est souvent dissipé lors des premières observations.

La collecte des données s'est déclinée en 6 tâches principales, comme suit (voir pour le détail, annexe 6) :

- **Tâche 1 : Entretiens au sein du Bureau des Correspondants De Nuit (BCDN)¹¹**. Il s'agit d'entretiens approfondis avec ceux qui suivent et encadrent le travail des CdN. L'objectif était ici d'avoir une vision globale de l'activité des CdN. Il était aussi de mieux comprendre les instruments de suivi de l'activité des CdN au niveau « central » et ainsi de préparer la deuxième phase de la collecte des données. Nous avons conduit 4 entretiens approfondis (2 cadres, 1 coordonnateur opérationnel, 1 assistant en charge de la relecture des fiches).

- **Tâche 2 : Entretiens semi-directifs avec les CdN et leurs encadrants dans chacun des 4 sites¹²** : les questions ont porté sur ce qu'ils font, pensent, disent de leur présence dans le quartier, de la nature de leur activité, de leurs relations avec les autres services, de leurs relations

¹⁰ Une annexe regroupe les guides d'entretiens et un tableau récapitulatif des acteurs rencontrés.

¹¹ Cf. guide d'entretien en annexe.

¹² Cf. guide d'entretien en annexe.

avec le public. Nous avons effectué en moyenne 5 entretiens par site (approximativement, 1 entretien avec un encadrant et 4 avec des CdN). Au total : 22 entretiens.

- **Tâche 3 : Entretiens avec les interlocuteurs institutionnels**¹³ : nous avons tenté de déterminer la fréquence des rencontres, la qualité des échanges (nature de l'information échangée, type de problèmes discutés, relations +/- coopératives). Ces entretiens se sont tenus tant avec des responsables institutionnels qu'avec des agents ayant des responsabilités opérationnelles. Pour déterminer les personnes rencontrées, nous avons procédé en deux temps : d'abord, en utilisant le fichier fourni par le bureau des CdN qui nous a été très utile, puis nous avons procédé de façon inductive au fur et à mesure des avancées du terrain. Pour les interlocuteurs institutionnels, nous avons tout d'abord rencontré une douzaine d'interlocuteurs au niveau central (services de la mairie au niveau central – Jeunesse et sports, Espaces verts et environnement, UASA – ; Préfecture de police – Service de prévention de la police administrative et de documentation, BAPSA – ; associations spécialisées – SAMU social, coordination maraude – ; groupement parisien inter-bailleurs de surveillance ; bailleurs – RIVP, SIEMP).

Dans les arrondissements, nous avons rencontré 4 catégories de personnes : représentants politiques et collaborateurs dans les mairies d'arrondissement, métiers de la sécurité, services sociaux, personnel de structures. Nous avons mené environ une dizaine d'entretiens approfondis par site. Par ailleurs, plusieurs contacts plus informels ont été pris également avec les agents de voie publique en contact avec les CdN.

Entretiens avec les interlocuteurs institutionnels

	Catégorie	Exemple
1.	Représentants politiques et collaborateurs	Maire, directeur de cabinet, élus municipaux
2.	Métiers de la sécurité	Policiers de voie publique (et leur encadrement)
3.	Métiers du « social »	Antennes-jeunes, clubs d'éducation spécialisée, équipes de développement local
4.	Personnel de structures	Centres sociaux, gymnases, bibliothèques, bailleurs, etc.

¹³ Cf. guide d'entretien en annexe.

- **Tâche 4 : Entretiens avec la population et ses représentants dans chacun des 4 sites, sur les secteurs de maraude concernés** : nous avons tenté de déterminer la fréquence des rencontres, la qualité des échanges (nature de l'information échangée, type de problèmes discutés, relations +/- coopératives). Une attention a été portée à l'identification et à la perception des CdN par le public. Pour déterminer les personnes à rencontrer, nous nous sommes appuyés sur les informations données par le bureau des CdN, puis ici encore nous avons procédé de façon inductive (notamment lors des observations directes). Nous avons cependant été attentifs à « échantillonner » les personnes interviewées en rencontrant des profils différents (tant en termes d'âge que de sexe, de milieu social, de niveau d'engagement associatif, etc.). Pour la population et ses représentants, nous avons distingué 3 catégories : représentants associatifs, commerçants locaux, habitants individuels. Une quatrième catégorie avait été envisagée à l'origine, celle de « public cible » (usagers de drogues, d'alcool, « jeunes », SDF) mais au cours de l'enquête de terrain, il nous est apparu délicat d'être des deux côtés de la barrière : côté professionnel et côté « client ». Aussi c'est uniquement par l'observation au cours des maraudes que nous avons approché ce public « cible », avec lequel nous avons pu parfois cependant échanger. Une quinzaine d'entretiens par site avec ces différentes catégories, d'une durée variable en fonction de la fréquence des contacts avec les CdN, ont été effectués.

Entretiens avec la population et ses représentants

Catégorie	Exemple
Représentants associatifs	Associations diverses (socioculturelle, loisirs, religieuse, locataires, féminine)
Commerçants locaux	Restaurateurs, voituriers, commerces de nuit, professionnel de santé libéral
Habitants individuels	Mères de famille, résident (locataire/propriétaire), personnes âgées, membre des conseils de quartier

- **Tâche 5 : Observation directe sur chacun des 4 sites** : ici l'objectif a été de suivre les CdN en action. Les observations ont porté sur l'organisation de leur activité, la nature des problèmes traités et des situations rencontrées, et sur les relations qu'ils créent et entretiennent. Nous avons tenté de balayer chaque jour de la semaine, les périodes ordinaires tout comme celles

plus exceptionnelles (vacances scolaires, animations particulières, problème qui se durcit, résolution de conflit), ainsi que les saisons (plein hiver, printemps avec les changements dans l'espace public qu'induit la nuit qui tombe plus ou moins tôt). Enfin, l'observation nous a permis aussi de saisir les temporalités d'occupations de l'espace selon les usagers de la ville et surtout selon les quartiers. Globalement, sur les 4 sites, nous avons consacré 28 jours d'observation directe du travail des correspondants de nuit au total, soit 7 jours d'observation par site en moyenne.

- **Tâche 6 : Collecte et traitement des fiches de signalement et de synthèse d'activité** (remplis quotidiennement par tous les agents) **et des rapports** (pour des interventions plus spécifiques) produits par les CdN : ces documents sont rassemblés et traités par le bureau des CdN. La lecture de ces documents nous a aidés à déterminer la nature de l'activité des CdN, le type de problème traité de façon récurrente, et la façon dont les CdN se réapproprient leur expérience de terrain et la façon dont ils transmettent l'information (puisque nous pouvions avoir la même expérience qu'eux lors des maraudes et analyser leur rédaction de l'événement).

Tableau récapitulatif des entretiens et des observations sur les 4 sites

	Entretiens approfondis	Entretiens informels	Observations
BCDN	4		
CDN (agents et encadrants)	22		28 jours
Partenaires Niveau central	10		
Partenaires institutionnels Niveau arrondissement	[18 + 38 + 26 +16] 100		
Entretiens informels habitants et représentants		60 (environ 15 par arrondissements)	
TOTAL	136	60	28

3. CALENDRIER DE LA RECHERCHE

Cette recherche s'est étalée sur une année environ, du début de la préparation de la recherche à sa restitution publique, le 8 novembre 2011. L'enquête de terrain en elle-même a débuté début janvier 2011 et s'est achevée fin mai 2011, soit sur une durée de 5 mois. Les entretiens avec les correspondants de nuit et leurs encadrants se sont étalés tout au long de l'enquête. Les premiers acteurs rencontrés ont été les partenaires institutionnels à un niveau central, ont suivi ceux situés dans les arrondissements et ceux opérationnels. La dernière vague d'entretiens a touché les responsables du BCDN et les acteurs travaillant, vivant ou passant dans le secteur de maraude des CdN qu'ils soient institutionnels, associatifs, commerçants, simples habitants, ou autres. La chronologie de nos observations a suivi les saisons : une première vague d'observations en plein hiver (janvier, février), une seconde au printemps (mars-avril-mai).

Novembre-Décembre 2010	<ul style="list-style-type: none">- Préparation de l'enquête de terrain : réalisation des grilles d'entretiens et d'observation directe (et discussion avec la mairie de Paris sur leur contenu)- Présentation de la recherche aux encadrants- Début de prise de contact avec les acteurs
Janvier-Mars 2010	<ul style="list-style-type: none">- Réalisation de l'enquête de terrain vague 1 (hiver) (tâches 1 à 6)- Exploitation des données correspondantes- Rédaction d'un rapport intermédiaire, remis le 21 mars 2011.
Mars-Avril-Mai 2011	<ul style="list-style-type: none">- Réunion de l'équipe et de la DPP (retour sur le rapport intermédiaire)- Réalisation de la vague 2 de l'enquête (printemps) (tâches 1 à 6)- Exploitation des données correspondantes- Analyses des données recueillies
Mai-Juin 2011	<ul style="list-style-type: none">- Dernières analyses des données recueillies- Rédaction du rapport final, remis le 17 juin
Septembre 2011	<ul style="list-style-type: none">- Réunion de l'équipe et de la DPP le 5 septembre 2011- Reprise et finalisation du rapport final
Octobre 2011	<ul style="list-style-type: none">- Rédaction du rapport de synthèse
Novembre 2011	<ul style="list-style-type: none">- Restitution publique du rapport et tables rondes à la Mairie de Paris le 8 novembre 2011

4. ORGANISATION DU RAPPORT

Ce rapport s'organisera en trois parties principales :

- La première porte sur l'organisation générale du dispositif : les territoires d'intervention (et le choix de ces territoires), le profil des agents recrutés, les relations entre les bases et le BCDN ainsi que les missions confiées aux agents, autrement dit la nature de leur mandat.

- La deuxième s'intéresse aux relations partenariales, relations qui passent notamment par la distribution des fiches de signalement, mais qui renvoient plus largement aux types de relations que les CdN entretiennent avec la très large variété des acteurs intervenant dans l'espace urbain. C'est ici aussi la qualité du support de l'information, de sa distribution et de son utilisation qui est étudiée.

- La troisième partie est consacrée plus spécifiquement aux modes d'intervention des CdN dans leurs territoires de maraudes et aux types de relations qu'ils nouent avec les publics cibles (jeunes « difficiles », sans-abri et itinérants, prostituées, usagers de drogues, vendeurs à la sauvette, personnes âgées). C'est aussi l'impact de leurs actions sur la notion de tranquillité publique qui est ici analysée.

Chacune de ces parties est clôturée par une série de recommandations.

1.

TERRITOIRES, MISSIONS ET ORGANISATION DU DISPOSITIF

Dans cette partie, nous présentons tout d'abord les critères de création et d'implantation d'une base de CdN et les différents territoires d'implantation des 4 bases enquêtées sur les 8 existantes au moment de l'enquête : 10-11^e, 12^e, 15^e et 18^e (1.1). Puis, nous ferons un point sur la procédure et les critères de recrutement des CdN, leurs compétences et nous aborderons la question de leur formation et de leur évolution de carrière (1.2). Dans un troisième temps, nous exposerons les enjeux du mode d'organisation des CdN (1.3). Nous terminerons par la question cruciale du mandat donné aux agents (1.4). Enfin, nous évoquerons les recommandations concernant l'organisation du dispositif (1.5).

1.1. DES TERRITOIRES D'IMPLANTATION URBAINS TOUS DIFFÉRENTS

On ne peut comprendre le dispositif des correspondants de nuit dans la Ville de Paris que situé dans ses contextes d'implantation qui sont tous différents. En effet, ce dispositif s'enracine dans des territoires et des quartiers ayant les uns et les autres une identité propre, des architectures (aérées, enclavées, coins et recoins, places) et des logements variés (bâtiments de taille différente, grands ensembles, habitations de standing, logements sociaux, logements vétustes, etc.). Pareillement, selon les quartiers, les catégories socioprofessionnelles des populations sont différentes, tout comme les sentiments d'insécurité et les seuils de tolérance. De même, les modes d'occupation de l'espace public sont dissemblables, tout comme les modes de sociabilité. Enfin, de ces contextes émergent des problématiques sociales locales bien spécifiques qui, de plus, évoluent selon les saisons (climat, température extérieure, heure de tombée du jour) et les moments de la semaine. Par ailleurs, les lieux et les processus d'implantation des bases sont aussi variables.

1.1.1. Les critères de création et d'implantation d'une base de CdN

Actuellement, l'implantation d'une base de CdN est sollicitée par plusieurs mairies : celles des 17^e et 19^e arrondissements ont déjà fait une demande officielle de création d'une équipe CdN chez eux ; celles des 3^e et 9^e arrondissements souhaiteraient également bénéficier d'un tel service municipal. C'est dire, d'emblée, qu'il bénéficie d'une bonne presse auprès des élus parisiens.

Comment procède-t-on pour décider de la création d'une nouvelle base de CdN ? La DPP est sollicitée par la mairie centrale. Dans ce cas, la mairie fait une demande au maire de Paris, qui saisit alors l'élue chargée de la prévention et de la sécurité, en lien avec la DPP. Sollicité pour un avis technique, un avis de terrain, le BCDN rédige une note sur des critères précis dans un quartier donné, destinée au cabinet de l' élu à la prévention et à la sécurité qui prend la décision finale. Le choix d'un lieu d'implantation d'une base nouvelle se fait en fonction des critères suivants :

- un périmètre géographique délimité pour que 15 personnes puissent y marcher, le parcourir d'un bout à l'autre, le temps d'une maraude afin de favoriser la proximité géographique ;

- la mixité sociale avec des populations différentes, des commerces, des équipements municipaux (gymnases, crèches, bibliothèques, etc.), une densité urbaine (12 000 à 25 000 habitants par base), des nuisances, des incivilités, des mélanges de cultures ;

- le diagnostic des référents CLS sur le quartier envisagé ; – une attention est portée aux quartiers « politique de la ville » qui bénéficient déjà d'actions ciblées sur l'emploi, l'urbanisme (suppression de l'habitat insalubre, réaménagement urbain...), etc.

Voyons à présent les caractéristiques géographiques et sociales des territoires d'implantation des bases de CdN investiguées dans cette recherche.

1.1.2. Présentation du territoire du 10-11^e

La question des contacts avec le public jeune est au cœur de l'activité des CdN, dans la mesure où deux sites principalement (Grange aux Belles dans le 10^e et rue de l'Orillon dans le 11^e) sont caractérisés par une population jeune importante, et des tensions récurrentes liées à l'occupation de l'espace public. De ce point de vue, l'implantation de cette base s'est effectuée dans un climat de tensions qui a mené à l'agression d'un CdN fin 2009. Depuis, les relations des

CdN avec ces jeunes se sont améliorées, dans les quartiers de la Grange aux Belles ou du Buisson Saint Louis mais restent difficiles sur la rue de l'Orillon. Plusieurs autres problématiques sont importantes dans la zone. D'abord, principalement dans le quartier Grange aux Belles mais également dans la zone Sainte-Marthe, on compte un nombre non négligeable de SDF, pour lesquels les CdN assurent un travail de proximité (contact, suivi). Ils ont pu notamment jouer un rôle non négligeable auprès des Sdf « Afghans », qui ont investi massivement le quartier Grange aux Belles à l'été 2010 (et y reviennent au printemps 2011). Leur zone d'intervention est également marquée par la forte présence d'une prostitution asiatique sur le Boulevard de La Villette, problème sur lequel ils n'ont qu'une activité limitée (essentiellement de « comptage » des prostituées).

Une autre particularité de cette base est d'intervenir sur deux arrondissements et dans des quartiers « politique de la ville ». On notera également dans ces quartiers une forte densité de la population et une mixité culturelle importante. Les espaces qu'ils couvrent sont fortement différenciés du point de l'activité que l'on peut y trouver, puisqu'ils peuvent aller de la rue Faubourg du temple, caractérisée par une intense activité commerçante sept jours sur sept à des zones d'habitat collectif comme la Grange aux Belles en passant par des rues quasi-piétonnes où se mêlent populations « boboisées » et précarisées à l'instar de la rue Sainte-Marthe.

Le local de cette base est situé rue Mathurin Moreau, à 2 minutes de Grange aux Belles qui est l'une des parties importantes de leur secteur, mais qui a le désavantage de les éloigner assez fortement de leur zone d'intervention dans le 11^e arrondissement. Ils sont au rez-de-chaussée d'un immeuble collectif, non accessible de la rue. L'organisation de l'espace de leur local se partage en un petit bureau pour les encadrants, deux vestiaires, et une grande salle avec la table de réunion au milieu. Une telle configuration de l'espace semble présenter un avantage : mis à part du petit local de l'encadrant, il s'agit d'un espace ouvert : la table de réunion se situe au milieu de l'espace, les différents ordinateurs sont situés dans des espaces ouverts. Il nous a semblé qu'une telle configuration (comparée à celle du 18^e par exemple) présentait l'avantage de favoriser la communication et l'échange. Pendant la réalisation des fiches par exemple, les CdN peuvent plus facilement échanger. A noter que si certains d'entre eux souhaitent s'isoler, ils peuvent le faire en allant dans les vestiaires ou dans la cuisine.

1.1.3. Présentation du territoire du 12^e

Installés dans le 12^e depuis 2007, les CdN doivent gérer une double problématique sur deux secteurs de maraude totalement différents.

La première problématique est la cohabitation des locataires et des jeunes qui « traînent dehors », dans le quartier Erard-Rozanoff. Il y a effectivement de nombreuses nuisances liées aux regroupements nomades de quelques jeunes dans ce quartier que les CdN nomment le « petit secteur » c'est-à-dire celui où se trouve leur base, le secteur le plus local, qui comprend des carrés d'immeubles sociaux de Paris-Habitat, certains très hauts, des passages étroits, des porches qui font caisse de résonance, un agencement architectural rendant difficile la cohabitation des gens. Pour exemple, on citera l'étroit passage d'Artagnan totalement enclavé avec le collège Guy Flavien dont l'entrée donne directement sur les chambres de la maison de retraite Eugène Eboué, la place du colonel Rozanoff où se tient la bibliothèque Saint Eloi, place qui fait office de lieu de rassemblements des jeunes, où les scooters et les motos passent à vive allure. La rue Montgallet avec la plus grosse concentration de commerces informatiques à Paris, occasionne aussi beaucoup de problèmes de stationnements sauvages face à l'entrée des parcs alentours... On citera l'éternel problème des jeux de ballons des jeunes sur des places ou des rues faisant caisse de résonance ou dans les halls d'immeuble, leur présence plus ou moins bruyante mais en tous les cas gênante dans des halls successifs, suivant un parcours qui leur est coutumier, pour se mettre à l'abri du froid, notamment pendant les vacances scolaires. Par très beau temps, les rues du quartier Erard-Rozanoff sont beaucoup plus animées qu'en hiver, les squares et les TEP sont occupées : beaucoup d'enfants, d'adolescents, de parents... des cris, « de la vie »... Le petit secteur est souvent comparé à un gros village pour Paris, avec une vie associative importante, une forte sociabilité et interconnaissance.

La seconde problématique que doivent gérer les CdN du 12^e concerne la cohabitation et le partage de l'espace public de populations sédentaires et nomades à la gare de Lyon qui fait partie du « grand secteur », plus éloigné de leur base, qui est un lieu de passage et de brassage de populations mixtes socialement.

Nous l'avons déjà mentionné, la base du 12^e est implantée dans le secteur d'intervention des CdN. Leur local est au rez-de-chaussée d'un immeuble et la porte d'entrée donne directement sur un espace ouvert de l'espace public, légèrement en retrait de la rue. Cette ouverture physique et visuelle favorise aussi les entrées intempestives ou non désirées des riverains plaintifs. Or, les bases CdN n'accueillent pas de public. Mais les agents ne peuvent empêcher les riverains d'entrer

et doivent négocier leur sortie de façon « honorable ». La façade du local est couverte de vitres floutées du sol au plafond. Le local est très lumineux et « ouvert ».

En outre, les agents partagent leur local avec ceux du SAVIP (service d'aide aux victimes d'infractions pénales de la DPP) qui est lui autorisé à accueillir du public et compte entre 5 et 7 agents. Ce sont leurs 2 bureaux qui sont placés le plus près de l'entrée. Un pan de cloison sépare les deux services, plus symboliquement que réellement puisqu'il n'y a pas de porte et qu'il existe un large passage permettant d'accéder au fond de cet espace où ils ont encore deux bureaux fermés. Derrière cette fine cloison, il y a l'un derrière l'autre, les 2 bureaux des CdN dotés d'un ordinateur chacun servant pour le travail administratif et la permanence téléphonique. Encore derrière, au fond dans un angle (près des bureaux à porte), se trouve le bureau de l'encadrant, doté d'un ordinateur, dans un espace très restreint, protégé d'une cloison de biais ouverte, sans porte, ouverte sur l'espace principal. C'est une configuration qui ne permet pas le repli sur soi et n'offre pas d'intimité. De la même façon, les écrans des ordinateurs sont visibles.

Un autre escalier au fond de l'espace principal mène au sous-sol où se tient la salle de *briefing*, les vestiaires hommes et femmes des CdN. Généralement, cet espace est occupé seulement lors des réunions et des changements de tenue des agents. C'est une pièce où l'on peut s'isoler ponctuellement pendant la pause.

Le partage de locaux avec le SAVIP nous apparaît comme un avantage. Plusieurs services de la DPP sur un même lieu, cela évite l'isolement ou un trop grand enfermement sur soi du service. La cohabitation des agents de deux services différents donne de l'air aux relations, de la transparence et du contrôle naturel doux. Les agents des deux services peuvent se parler, plaisanter. Et la cohabitation et le partage de l'espace de travail commun entre eux semblent bien se passer. Tous ces éléments font de cette base un lieu plutôt ouvert.

1.1.4. Présentation du territoire du 15^e

Comparé aux autres territoires d'implantation des bases de CdN, le 15^e est l'arrondissement le plus calme. L'occupation de l'espace public y est peu dense et fluide. L'ambiance est en général « bon enfant ». Il y a peu de sans-abri. Pourtant, le quartier Duplex est marqué par la mort du jeune Djemba au cours d'une rixe opposant deux bandes rivales. C'est à la suite de ce drame que l'équipe des CdN du 15^e s'est implantée en juin 2009. Elle doit gérer essentiellement les nuisances de ces jeunes du quartier Duplex (« petit secteur ») et sur la dalle Keller. Ils se regroupent pour parler, jouer aux cartes, parfois pour boire de l'alcool ou fumer, ils font du bruit, et gênent les

riverains. Les CdN du 15^e se trouvent également confrontés aux effets collatéraux de l'existence d'un bar rue de Javel, situé en dehors de leur secteur d'intervention, où se regroupent des Skins, parfois en nombre important selon les périodes (date anniversaire, rassemblement du Front National). Selon les propos des CdN, un affrontement s'est ainsi déplacé entre des jeunes RedSkins et des jeunes de Duplex. L'apparence vestimentaire des RedSkins peut laisser penser qu'ils sont des Skins : des jeunes de Duplex s'y sont trompés et les ont coursés jusqu'à un magasin de jouets où une bagarre violente a éclaté entre eux. Les CdN ont observé les déplacements de ces groupes et tenté de prévenir cet affrontement et participé à la canalisation de cette bagarre avec les forces de l'ordre.

Le secteur d'intervention des CdN compte des bâtiments de haut standing privés, bénéficiant de leur propre service de surveillance et de sécurité, quelques logements sociaux qui n'ont pas tous un gardien attitré, souvent les gardiens doivent s'occuper de plusieurs blocs d'immeubles, de nombreux logements gérés par la Société Nationale Immobilière (SNI), destinés aux fonctionnaires comme les militaires qui sont surtout à Duplex, les personnels de la police, de la justice, de la santé, de la défense, de l'éducation nationale.

De janvier à avril, à partir de 21 h 00, leur secteur d'intervention est calme, l'ambiance tranquille, il y a très peu de monde dans les rues, mais parfois, tout à coup, les signalements s'accroissent : des jeunes sont « défoncés » à Duplex, deux hommes se sont installés dans le kiosque à musique du square. Seule la place Saint Charles est un peu animée par la présence du Mac Donald, des quelques terrasses de cafés et de restaurants, des sorties de métro.

Le local de la base du 15^e est situé en dehors de leur zone d'intervention, ce que certains CdN déplorent, estimant qu'il serait plus logique qu'ils soient sur leur secteur (c'était le cas auparavant mais le local était trop petit), tandis que d'autres y voient l'avantage de pouvoir se mettre en retrait de la population. Pourtant, les appels de riverains à cette base sont peu nombreux. Leur local actuel est un très vaste appartement au rez-de-chaussée d'un immeuble. Une large entrée-couloir (affichages syndicaux) dessert l'ensemble des pièces : une première pièce où se trouve le bureau des encadrants avec 1 ordinateur, imprimante, matériel (carnets, feuilles, etc.), puis une deuxième pièce où se fait le travail administratif avec des bureaux contre le mur en largeur doté de 2 ordinateurs et où se tient la permanence téléphonique (plusieurs affichages : carte du parcours d'intervention stabiloté, tableaux des rues et des lieux de contacts répertoriés par secteur), une troisième pièce impersonnelle avec une longue table où se tient le *briefing*, puis vers le fond une troisième pièce où se restaurent les CdN, enfin tout au fond, une kitchenette équipée, un WC et au fond à gauche un vestiaire. Les vitres des pièces floutées ne permettent pas

de voir à l'extérieur et vice versa, ce qui donne une impression d'enfermement, de « bunker », d'entre soi.

1.1.5. Présentation du territoire du 18^e

Dans le 18^e arrondissement (Château rouge/Goutte d'Or), la base, implantée en 2005, compte parmi les plus anciennes. Le territoire présente plusieurs spécificités : c'est une zone avec un brassage de population important (jusqu'à 45 000 personnes présentes, alors que le quartier compte 25 000 habitants), c'est surtout une zone marquée par une forte présence d'usagers de drogue, de sans-abri, de prostituées, de vendeurs à la sauvette, avec une concentration de population pauvre dans des immeubles pour certains vétustes. On notera également dans ce quartier une forte densité de la population et une mixité culturelle importante. Cette densité urbaine particulièrement importante, cette animation constante, par les commerces et bars marqués par une forte dimension communautaire tracent les contours de l'activité des CdN. Ajoutons à cela que le quartier compte de nombreux équipements publics (square, bibliothèque, institut culturel, gymnase, etc.) et un indéniable dynamisme associatif. Toutes ces caractéristiques ont pour conséquence de rendre les maraudes des CdN particulièrement vivantes. « Ici, il se passe toujours quelque chose » se félicitait un CdN rencontré.

Le local de cette base est situé, à environ 3-4 minutes à pied de leur zone de maraude délimitée par les rue Ordener/rue Stephenson/Boulevard de la Chapelle/Boulevard Barbès. Les CdN de cette équipe partagent le bâtiment avec une base d'ISVP, qui sont à l'étage du dessous, ces derniers passent les voir assez fréquemment, et les relations semblent plutôt cordiales. Si, aux dires des agents, cela ne favorise pas nécessairement des échanges très approfondis avec les ISVP, une telle proximité présente néanmoins l'avantage de susciter une forme d'interconnaissance. L'organisation de l'espace du local se partage en 4 bureaux, ce qui contribue d'ailleurs à séparer les agents les uns des autres, puisqu'ils ont tendance à se retrouver par bureau. Bien que située au même étage, la salle de réunion constitue un lieu séparé du reste : il s'agit d'une vaste salle très claire utilisée uniquement pour les *briefings* (salle que peuvent utiliser également les autres services de la ville présents sur le site). Sans que l'on sache nécessairement si cela tient aux clivages internes à l'équipe ou à la configuration des lieux, cette compartimentation des salles s'accompagnait de certaines divisions de l'équipe. Tout en restant prudents, on peut ici faire l'hypothèse que l'absence de lieu rassemblant l'ensemble des CdN (la salle de réunion n'étant utilisée que très ponctuellement) ne contribue pas à renforcer l'unité de l'équipe.

Après cette présentation des territoires d'intervention des CdN, nous abordons maintenant les compétences, les expériences et les savoirs qui sont valorisés par le BCDN lors de leur recrutement.

1.2. RECRUTEMENT, COMPÉTENCES ET FORMATION DES CdN

Comment sont recrutés les CdN de la Ville de Paris ? Comment se fait leur sélection ? Quels sont les critères de recrutement ? Y a-t-il des profils particuliers (1.2.1) ? Quelles sont les compétences, les qualités personnelles, les savoirs et savoir-faire particuliers, les techniques de travail attendus des CdN (1.2.2) ? Comment s'ajustent leur formation et leur activité (1.2.3) ?

1.2.1. La procédure de recrutement des CdN

Les correspondants de nuit sont recrutés sans concours par le Bureau des concours de la DRH de la DPP, à la suite d'un appel à recrutement dans le bulletin officiel d'agents de catégorie C, d'accueil et de surveillance, spécialité médiation sociale, au sein de la DPP. Les candidats font une inscription sur dossier en y joignant un CV et une lettre de motivation. La DRH de la VDP constitue un jury qui comprend 1 président (le dernier était un officier retraité de l'armée de l'air), 1 ou 2 fonctionnaires territoriaux d'autres communes, le chef ou l'adjoint du BCDN, 1 encadrant de base qui change selon les jurys. C'est seulement pour le recrutement de 2007 que la procédure a été particulière « *parce que la DPP a pris sa décision tardivement et donc on a engagé d'abord des contractuels que l'on a ensuite titularisés CdN : 12^e, 14^e* » nous dit l'adjoint au chef du BCDN.

A priori, le métier de correspondant de nuit est attractif. En 2010, pour 20 postes de CdN à pourvoir, 60 personnes ont été auditionnées. Pour autant, 3 postes n'ont pas été pourvus : c'est à l'épreuve orale que les choses se jouent alors. C'est dire que la sélection de profils relativement déterminés existe : « n'importe qui » ne peut pas prétendre à être CdN.

Le bureau central dispose d'un stock de réserve de CdN. En février 2011, certains CdN, déjà recrutés, figurent sur une liste d'attente depuis 2 ans. Néanmoins, on peut se poser la question de la pertinence d'un recrutement aussi éloigné dans le temps de la prise de poste. D'un autre côté, les avantages gestionnaires de ce vivier d'agents sont triples. 1) Le premier est d'avoir sous la main l'effectif suffisant des futures équipes. 2) Le deuxième est de pouvoir y puiser des remplaçants de CdN qui choisissent de migrer vers un autre service de la surveillance de la DPP (parcs et jardins, cimetières, bâtiments administratifs), à la DEVE, et de gérer le turn-over interne

des agents qui vont d'un service à un autre ; ceci dit celui-ci est faible. 3) Le troisième est de faire face aux départs, mutations et détachements de CdN : sur une année, 8 à 10 agents quittent le dispositif des CDN sur les 120 existants. Il faut aussi prévoir leur remplacement. Dans les cas de pourvoi d'un poste vacant, les agents recrutés sollicités prennent leur poste sans être formés au préalable. Ils suivent leur formation dans les mois qui suivent, après avoir commencé leur travail.

Tous les responsables de site sont soit inspecteurs de sécurité de la Ville de Paris (ISVP), soit agent de sécurité et de surveillance principal (ASSP), ces derniers étant admis depuis peu à occuper ce poste. Peu d'ISVP se présentent au recrutement d'encadrant : le travail se diversifie et prend une tournure axée sur la gestion d'une base, le management d'équipe, le travail administratif et relationnel avec les élus, sans qu'il y ait pour autant une plus-value salariale. Cette difficulté pose d'ailleurs un vrai problème à la hiérarchie centrale des CdN contrainte de faire avec les forces vives dont elle dispose, sans pouvoir effectuer un choix positif.

1.2.2. Critères de recrutement et compétences des CdN

Quels sont les critères de recrutement et de compétences des CdN qui sont valorisés ? Il ressort des entretiens menés auprès des agents, des encadrants et des acteurs du bureau central des CdN 4 critères principaux : une expérience professionnelle dans les secteurs de la sécurité ou du social, l'apport des origines culturelles et nationales variées, une certaine maturité et une bonne condition physique. La mixité des genres dans une équipe est également évoquée et gagnerait à être davantage développé pour améliorer encore la tonalité de médiations possibles.

a) Une expérience professionnelle dans la sécurité ou dans le social

Pour la constitution de l'équipe de la première base en 2004 dans le 19^e (dans le bas de Belleville), les recruteurs avaient sollicité les ALMS dans le cadre de la résorption de l'emploi précaire et de l'insertion professionnelle. Pour les autres bases créées chaque année par la suite¹⁴, sauf en 2009, les critères de recrutement se sont élargis au secteur de la sécurité au sens large. Ainsi, les CdN sont issus de secteurs professionnels bien ciblés : certains sont issus des métiers de

¹⁴ En 2005 : une base dans le 18^e (Château rouge) ; en 2006 : une base dans le 13^e (quartier des Olympiades) ; en 2007 : une base dans les 12^e, 14^e et 20^e ; en 2008, une extension dans le 20^e ; en 2010 : une base dans les 10-11^e et 15^e et en 2011, une base dans les 10/18/19^e.

la sécurité (Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance, armée, police), d'autres des métiers du social (sans-abris, animation socioculturelle, médiation, prévention sociale) :

« Le jury (...) privilégie les candidats ayant une expérience dans la sécurité ou dans la médiation : 50-50, une expérience dans des associations, du travail de bénévolat, les gardiens d'immeuble, dans le domaine scolaire, sportif, culturel (...). Dans la lettre de motivation, on est attentif à ceux qui se sont déjà renseignés sur le métier, qui expliquent bien pourquoi ils veulent faire ce travail... à ceux qui sont en réorientation professionnelle, qui ont suivi une formation en médiation et prévention sociale... à ceux qui ont une expérience dans la sécurité incendie... aux adjoints de sécurité (les emplois-jeunes police) car il y a un lien proche entre la police et les CDN, une sorte de profil commun... on a aussi beaucoup de candidats qui viennent aussi du GPIS, pour nous ce sont des gens très intéressants, rompus aux procédures, avec en plus une volonté de faire de la médiation, ils sont très vite opérationnels sur le terrain » (Adjoint au chef du BCDN, février 2011).

Comme l'indique cette dernière citation, les compétences et les qualités personnelles spécifiques aux métiers de la sécurité sont recherchées et valorisées dans le cadre de ce dispositif : une connaissance des techniques d'approche très formalisées sur le terrain, des procédures de travail très strictes dans des situations de danger ou de conflit, un respect des procédures et du fonctionnement hiérarchique. Par ailleurs, ces agents ont l'avantage d'avoir connu le mode répressif et d'être intéressés finalement par la prévention et la médiation.

Les expériences professionnelles dans le social procurent des compétences, également recherchées par les recruteurs, légèrement différentes. Parmi les plus notables, nous citerons le sens du contact, une aisance relationnelle, la capacité d'écoute, la tolérance, l'acceptabilité de la différence, le non jugement, la capacité de créer de la proximité tout en gardant une distance professionnelle, l'intérêt porté aux personnes précaires, en souffrance ou en danger, le désir d'aider ces personnes.

Quelques-uns des CdN recrutés sont issus d'autres services de la DPP, notamment celui des parcs et jardins où ils peuvent avoir eu cette expérience du travail de terrain, à l'extérieur (par opposition au travail de bureau), cette expérience de contacts avec des publics précarisés (sans-abri, jeunes difficiles, usagers de drogues). Une toute petite minorité vient du secteur administratif du social d'autres directions de la Ville de Paris par le biais des mouvements internes. D'autres encore viennent de milieux complètement différents, et ont notamment différents postes (de vendeurs à mécaniciens) avant d'entrer dans le dispositif.

C'est une mixité de compétences voulue par les recruteurs et très appréciée des agents, en ce sens qu'elle renforce les apports professionnels spécifiques de chacun. Ils se sentent complémentaires les uns des autres dans leur mission quotidienne et chacun nomme clairement son origine professionnelle.

« C'est une bonne chose d'avoir fait la mixité [agent issu de la « sécurité » et agent issu du « social »]... celui qui est dans la médiation ne voit pas autant le danger [que celui qui est issu du social]... c'est une grosse force... des savoirs partagés... on est au service des gens... peu importe leur couleur ou leur étiquette politique... » (CdN).

C'est pourquoi aussi, les transfuges d'autres métiers ou secteurs d'activités (administratif notamment), sont mal considérés par les agents qui les jugent incompetents pour faire du travail de terrain, et plus encore lorsqu'ils sont leur encadrant. La légitimité de ce dernier est *de facto* remise en cause.

b) Des origines culturelles et nationales variées

Les CdN interviewés insistent sur l'intérêt de la diversité culturelle de l'équipe, sur l'avantage d'avoir des collègues de différentes origines culturelles (Antillais, Arabes, Africains), de différentes couleurs et, qui plus est, parlent d'autres langues que le français, pour éventuellement faire une médiation dans la langue maternelle des protagonistes, ce qui aura plus de poids, en respectant les codes sociaux et culturels des uns et des autres. C'est ici le registre de la proximité linguistique, culturelle qui se trouve mobilisé :

« Ici les toxicos, ils sont plutôt antillais, alors ça facilite les relations » (CdN).

« Les CdN arabes qui parlent en rebeu aux commerçants arabes du quartier... ça facilite les relations en général » (encadrant CdN).

Mais les CdN doivent faire avec l'hétérogénéité des espaces dans lesquels ils interviennent, et doivent donc être en mesure de s'adapter à la variété de relations possibles avec les différents usagers de la ville, d'autant plus dans une grande ville :

« On essaie de mixer les équipes, des noirs, des blancs,... il y a des jeunes blacks qui préfèrent parler à des noirs... et puis il y a des sans-abri racistes » (CdN).

« [dans mon équipe] Il y a 2 femmes blanches et un homme blanc, 2 agents d'origine africaine, 3 d'origine antillaise (2 de Guyane), 4 d'origine du Maghreb. Quand on fait les équipes pour aller sur le terrain, on essaie de diversifier autant que faire se peut... un Magrébin, un Africain, un Blanc... nous sommes un service public, on s'adresse à chacun... » (encadrant).

Une équipe comptant des CdN d'origines variées permet de faire des médiations adaptées en fonction de chaque usager de la ville. Mais celles-ci nécessitent en outre des professionnels dotés d'une certaine maturité.

c) Un métier nécessitant une certaine maturité

Les recruteurs sont attentifs à sélectionner des candidats présentant une certaine maturité. Le travail de médiation dans l'espace public nécessite en effet d'avoir du recul par rapport aux

situations, un contrôle de l'affectif et des émotions ainsi qu'une réelle adaptabilité relationnelle aux différentes populations qu'ils peuvent côtoyer.

« Concernant l'âge, on recrute plutôt des gens ayant de la maturité, la moyenne d'âge des CdN est de 30 ans, rares sont les jeunes de 20-21 ans : 5% des candidats ont moins de 25 ans, 2 seulement ont réussi l'examen... Le choix de ce critère de recrutement tient au fait que les CdN côtoient toutes sortes de publics par rapport à leur mission » (Adjoint au chef du BCdN).

d) Un métier nécessitant une bonne condition physique

Enfin, une bonne condition physique fait naturellement partie des qualités d'un CdN, appelé à marcher plusieurs heures pendant sa vacation. Les 2 à 3 maraudes à pieds que les CdN effectuent chaque soir constituent environ la moitié de leur vacation de 8 heures. Ils marchent entre 3 et 5 heures, parfois à un rythme soutenu, avec des arrêts ponctuels de courte durée. En outre, ce travail s'effectue à l'extérieur, par temps clément mais aussi par temps très froid ou très chaud, avec parfois des changements de température notable entre 17 h 00 (on sort sans veste) et 22 h 00 (on enfle alors une polaire ou une veste). Seule la pluie conditionne le retour d'une maraude. Une bonne condition physique et une certaine résistance sont donc nécessaires pour faire ce travail.

Par ailleurs, l'apparence de la force physique peut jouer un rôle dans les médiations avec les jeunes qui traînent dans la rue. Cet encadrant mentionne ainsi que les jeunes qu'ils côtoient *« respectent beaucoup l'aspect physique des choses, d'où l'intérêt d'envoyer des gars un peu musclés parfois sur certaines situations »*. En effet, des médiations délicates peuvent virer subitement au conflit ou à l'agression. Il faut être à même de pouvoir courir ou se défendre, d'où les cours de sports orientés *« self-défense »* dispensés pour entretenir des réflexes adaptés et une bonne condition physique.

« C'est bien quand on aime le sport de faire ce travail, ça nous met en confiance, on est entraîné comme ça, on sait comment réagir en situation, on n'est pas dépourvu » (CdN).

C'est pourquoi, s'ils le souhaitent, dans le cadre même de leurs heures de travail, pour garder cette forme physique indispensable à leur mission, les agents peuvent effectuer 2 heures d'entraînement physique professionnel (EPP) par semaine, essentiellement des gestes et techniques professionnels d'intervention (GTPI).

e) Un manque de femmes ?

Les CdN sont en majorité des hommes. Dans les équipes étudiées, on en compte 6 sur 13 agents dans les 10^e/11^e (la chef de base étant également une femme au moment de l'enquête), ce qui est une particularité de cette base, 2 dans le 12^e, 1 encadrante au début de l'enquête puis aucune à la fin de la recherche dans le 15^e, et 3 sur 17 agents dans le 18^e. Pourtant, la mixité des genres paraît profitable à la fois à l'ambiance de l'équipe et au travail relationnel effectué.

« *Quelques fois, quand il y a des tensions avec les jeunes, les filles ça apaise les choses* » (encadrant).
« *La présence d'une femme dans une équipe, ça adoucit toujours la situation... c'est parfois difficile avec les sans-abri hommes (...) il faut trouver l'équilibre entre le charme et la distance... mais c'est un plus dans une équipe...* » (CdN).

En effet, le fait d'être une fille peut permettre de faire baisser les tensions en ouvrant la possibilité aux protagonistes de fonder le contact sur un mode qui ne repose pas sur le rapport de force physique (*cf. infra*).

Une fois recrutées selon les critères présentés *supra*, les personnes suivent une formation initiale spécialisée de correspondants de nuit, qui a pour but d'optimiser leurs savoirs, de les compléter et de créer un esprit de corps commun.

1.2.3. Formation et évolution de carrière des CdN

Après leur recrutement, les agents CdN reçoivent une formation spécifique, qui se tient à l'Espace de Recherche et de Formation (ERF) de la DPP (Boulevard Poniatowski dans le 12^e). Un effectif de 10 candidats est nécessaire pour pouvoir la monter.

Cette formation initiale se fait en deux temps. Une première partie théorique de 2 mois qui a intéressé et satisfait l'ensemble des agents rencontrés et qui leur a paru adaptée à la pratique de leur métier. Le module « gestion des conflits et gestion du stress » par exemple est souvent cité : ne pas montrer que l'on peut avoir peur, ou arriver comme des cow-boys, trop sûrs de soi, avec des mises en situation comme dans un jeu de rôle mais en réalité disent-ils, on ne sait pas comment on va réagir... Elle comporte également des modules sur les gestes techniques professionnels d'intervention (GTPI), les associations de quartier, la toxicomanie, la prostitution, la relation aux jeunes, les sans-abri, les situations d'attentat, d'intempérie, d'inondation, sur le droit pénal (l'infraction pénale), l'aide aux victimes, etc. La question de l'assermentation est également traitée : tous les ISVP sont assermentés et la plupart des CdN le sont depuis peu. Une visite des bases et du centre de veille opérationnelle (CVO) boucle cette première partie de la

formation. Ensuite, une seconde partie consiste en une immersion progressive des agents dans les équipes existantes. Les CdN circulent d'abord sur trois bases, avant de faire des vœux d'affectation prioritaires. Ils peuvent ainsi choisir *a minima* en connaissance de cause leur base, leur territoire de maraude, leur équipe et leurs encadrants (sauf au début de l'existence du dispositif où les agents n'ont pas eu le choix). En revanche, une fois en poste, la formation continue qu'ils doivent suivre leur paraît redondante : ils disent connaître à présent le métier et les cours dispensés leur sont moins profitables *a priori*. Peut-être faudrait-il envisager de caler dans ce cadre-là des aspects formateurs qui pourraient leur manquer (une formation en droit).

Si la formation dispensée reçoit toutes les louanges, en revanche, l'évolution de carrière est ressentie comme figée par les agents. Une de leurs grandes insatisfactions et déceptions est de ne pas avoir de perspective de carrière professionnelle, et d'avoir l'impression d'être enfermés dans un métier, sans la possibilité de pouvoir choisir de le quitter ou d'y rester, de façon positive.

« Le système ne permet pas de valoriser le travail de chacun... Il y a peu de valorisation pour le travail des CdN. Un CdN est agent d'accueil spécialisé de 2nde classe, s'ils travaillent bien, ils peuvent espérer passer agents spécialisés principaux, mais c'est tout » (Encadrant CdN).

« Il y a aussi le problème de carrière. Les inspecteurs, eux ils passent chef à l'ancienneté. Nous ici on est en fin de carrière dès le premier jour où on rentre » (CdN).

En outre, une possible évolution de carrière serait aussi ressentie comme un élément de reconnaissance de la hiérarchie du travail effectué par les agents qui s'investissent plus que d'autres. Une promotion envisagée est aussi un moyen de motivation, d'émulation, « une sorte de carotte » comme ils disent, et celle-ci leur manque.

Une fois recrutés et formés de façon quasi uniforme, les agents intègrent leur équipe. Nous allons voir dans la suite de ce rapport que ces équipes diffèrent du point de vue tant des relations internes et externes, des ambiances de travail, que des façons de travailler donnant au dispositif parisien des CdN l'image d'une sorte de kaléidoscope.

1.3. UN DISPOSITIF CENTRALISÉ MAIS UNE RÉGULATION FAIBLE

Quelle est la structure hiérarchique du dispositif ? Comment et par qui les tâches que les CdN accomplissent sont-elles définies ? Y a-t-il des règles de travail et des objectifs de travail qui leur sont posés ? Quel est le fonctionnement des bases ? Quel type de management existe ? Quelles sont les instances et les modalités de régulation du dispositif ? Quelle est la nature du mandat donné aux CdN ? Quelles sont leurs marges de manœuvre dans ce dispositif ?

1.3.1. Une organisation hiérarchique centralisée

Le dispositif est structuré de façon pyramidale. Les instructions et les consignes descendent du bureau central¹⁵, en l'occurrence du service opérationnel, vers chacune des équipes, via l'encadrant de la base.

De nombreuses règles de procédure de travail sont rappelées aux CdN par le BCDN, directement ou via l'encadrant de la base. Nous en présentons *infra* quelques-unes qui nous ont été citées le plus souvent par les CdN, leurs encadrants ou le service de coordination opérationnel (nous ne prétendons pas ici à l'exhaustivité) :

- L'appel au Centre de Veille Opérationnelle avant d'entrer dans un bâtiment : les agents ne sont pas formés pour cela et pour leur sécurité, ils doivent en informer systématiquement le CVO (*cf. infra* pour les aménagements).

- L'interdiction d'intervenir en dehors du secteur.

- Le port de la tenue professionnelle pour être visible.

- Les réactions en cas d'accident, et notamment la nécessité de protéger la personne, appeler la police, établir un périmètre de sécurité (PAS).

- La réglementation du don de duvet aux sans-abri (« On a 12 duvets par base et pour en donner il faut passer par toutes les associations avant et faire un rapport à l'encadrant pour ça car souvent les sans-abri revendent le duvet ! ») (CdN).

C'est la question des appels au Centre de veille opérationnelle qui illustre sans doute le plus clairement cette centralisation du dispositif. Les CdN doivent l'informer pour « les situations d'urgence » (même si l'on verra que les définitions de ce qu'est une situation d'urgence font l'objet de lectures variables). Emblématique de cette centralisation, une note de service de la directrice de la DPP d'octobre 2010 prévoit que tout appel vers la police ou les pompiers doit transiter par le CVO, ce dernier devenant donc centre d'aiguillage des appels en direction de ses services (*cf. infra*). La centralisation du dispositif est également particulièrement évidente pour tout ce qui concerne les contacts établis avec les partenaires dans les territoires d'intervention. C'est le bureau central qui regroupe l'information, décide des réponses et, souvent, établit le contact.

Une autre règle de fonctionnement essentielle du dispositif CDN repose sur l'obligation du compte rendu et du rapport écrit à la hiérarchie responsable pour faire remonter l'information. Comme dans toutes les organisations centralisées, c'est la base du fonctionnement de la structure. Toute action se traduit obligatoirement par une fiche ou un rapport écrit à la hiérarchie. Tout

¹⁵ *Cf.* l'organigramme du BCDN en annexe 1.

message ou toute action est portée à la connaissance de la hiérarchie, qui apporte ainsi son aval, sa légitimité, son autorité institutionnelle.

Enfin, les réponses aux fautes professionnelles se font sur un mode gradué (par l'encadrant d'abord, puis par la hiérarchie du BCDN), de façon individuelle ou collective par le biais d'un simple rappel oral lors du *briefing* – régulation interne – (par exemple sur l'heure d'arrivée au travail ou sur l'obligation de rédiger une fiche sur tel fait) ou par le biais d'entretien formel individuel avec l'agent concerné doublé de rapports écrits toujours transmis au BCDN. La sanction ultime est la procédure disciplinaire. D'autres modes de sanction ont cours néanmoins : la mutation dans une autre base ou un autre service du BCDN. Mais avant d'arriver à ce stade, et dès l'amorce d'un sérieux dysfonctionnement, selon tous les témoignages recueillis, la hiérarchie, toujours disponible, aura utilisé d'abord le dialogue et la médiation pour gérer un problème.

« On a beaucoup de règles de procédures de travail... si on ne respecte pas une règle, le BCDN constate la faille et ça redescend en cascade sur l'encadrant puis sur nous... Si il y a un problème, l'encadrant recadre en interne, si ça grossit, il fait un rapport » (CdN).

« Les encadrants sont les premiers filtres quand il se passe quelque chose en interne, (...) quand c'est bénin, il gère cela dans son bureau en en faisant référence au BCDN. Quand il y a un vrai manquement professionnel, il rédige un rapport au BCDN et l'agent est convoqué au BCDN pour recadrage. Si c'est grave, une procédure disciplinaire est engagée. C'est déjà arrivé à plusieurs reprises mais on évite... on est vraiment dans le dialogue, la médiation aussi... souvent les encadrants nous appellent à 23 h 00 (...), on a des contacts directs, spontanés » (Adjoint au chef du bureau central).

À travers les mails, les coups de téléphone, les transmissions par l'encadrant des règles, des consignes et des informations du BCDN aux agents, on le voit, le lien est constant entre le bureau central et les bases. Cependant, nous allons voir que la qualité de ce lien pourrait être améliorée.

1.3.2. Un lien distendu entre le BCDN et les bases

Les échanges sont quotidiens entre le BCDN et les bases : le service opérationnel, qui compte 4 personnes (un cadre B, un coordonnateur, un coordonnateur adjoint et un CdN volant), est très actif en ce sens.

Depuis 2008, le coordinateur opérationnel des CdN a pour mission notamment de faire le lien entre les bases et le BCDN, de jouer ainsi un rôle d'interface. Cette activité se divise en trois tâches bien distinctes par nature : 1°) une activité de référent support technique pour les agents et les encadrants, 2°) une activité de transmission d'information : faire « remonter » les informations des bases vers le bureau central, répondre aux questions d'organisation ou sur un problème entre un encadrant et un agent, 3°) une activité de régulation : rappeler les missions des agents, les

règles de procédure, notamment celles données par le CVO. Dans le cadre de ce travail de liaison et de régulation, l'adjoint du service opérationnel se déplace également dans les bases, principalement à l'heure du *briefing*, et plutôt dans les bases où il y a des problèmes, essentiellement pour rappeler les règles :

« J'appelle aussi les encadrants directement et je passe très régulièrement sur les sites. (...) J'y vais au moment du briefing à 16 h 00... donc les agents ont aussi une vision du BCDN... ma présence au briefing varie entre 0 et 4-5 fois (...) pour rappeler la procédure, (...) il faut toujours contacter le CVO avant d'entrer dans un bâtiment, c'est pour la propre sécurité des CdN, on n'y va pas comme des cow-boys (...). Je peux aussi venir les voir pour parler aux encadrants et consolider leur place, les soutenir, pour aller en maraude avec eux et les remotiver... Ce sont les encadrants qui rappellent la règle aussi et également le service opérationnel » (adjoint au chef opérationnel).

Par ailleurs, l'agent dit « volant » (parce qu'il gravite sur toutes les bases existantes) joue un rôle très important d'information, de communication, entre les bases et le bureau central, et aussi de porte-parole des uns et des autres : *« il fait le tampon entre nous et le BCDN, il fait remonter des choses »* (CdN).

Pourtant, il semblerait que le lien qui existait à l'origine se soit distendu entre le bureau central et les bases. Plusieurs facteurs peuvent être visés pour expliquer cette distance souvent citée par les agents :

a) L'essor du dispositif depuis 2004 : il a fallu accompagner la création et l'implantation de nouvelles bases chaque année (sauf en 2008 et 2010), intégrer plusieurs dizaines d'agents nouveaux, apprendre à manipuler un dispositif qui « grossit ».

b) Un manque de rencontres entre la hiérarchie et les agents : il existe seulement la réunion mensuelle des encadrants, de leur adjoint et du BCDN toujours dans les locaux du BCDN (il pourrait d'ailleurs être envisagé que cette réunion se tienne à tour de rôle dans les bases existantes). Sont présents notamment le chef et l'adjoint du bureau central, le service opérationnel dans son entier (sauf les contrats aidés), et souvent les gestionnaires RH lorsqu'il s'agit de préciser certains points RH. Base par base, les encadrants font part des problèmes qu'ils rencontrent. De ce fait, la réunion se concentre souvent sur les bases qui posent des problèmes, nous rapporte un encadrant. Ou encore, la forme de cette réunion fait parfois sourire : *« c'est un peu une grand'messe »*.

c) Les échanges par mails, par rapports écrits, sont insuffisants d'un point de vue qualitatif pour une communication fluide et non bureaucratique.

d) Le manque d'acteurs régulateurs intermédiaires entre le BCDN et les bases (sur le modèle de « l'agent volant » qui se déplace dans les bases, participe aux maraudes, etc.).

e) La multiplication des situations conflictuelles dans les bases qui aspire les ressources humaines du BCDN. Certains encadrants regrettent ainsi que les venues de l'adjoint opérationnel

soient essentiellement liées à la survenance de difficultés, alors que ces visites pourraient également servir à valoriser le travail des agents ou, tout simplement, à entretenir un lien de qualité entre bases et bureau :

« J'ai demandé à ce que les gens du BDCN viennent plus souvent dans notre base... en briefing... ils vont plus là où il y a des problèmes... chez nous ça va... mais c'est vrai que les agents ont besoin de voir le BCDN (...), il faut les valoriser (...), leur rendre compte de la bonne image qu'ils ont... quantitativement et qualitativement » (encadrant).

f) un temps de réactivité de la hiérarchie à un problème posé par un agent ou par l'équipe, jugé trop long par les agents.

Dès lors, l'un des modes de communication privilégié entre les bases et le BCDN est constitué par les fiches remplies par les agents quotidiennement. Tous les jours autour des thématiques identifiées (« sans-abri et précarité », « assistance et secours aux personnes et accompagnement », « contacts et orientations, vie du quartier », « médiation et conflits », « équipements publics et municipaux », « salubrité et voirie », « prostitution et toxicomanie »). Selon les bases et les jours, ce sont entre 15 et 30 fiches, qui sont envoyées par base au BCDN (donc environ 200 fiches reçues quotidiennement par le bureau central). Ce travail permet un suivi des contacts pris et actions conduites par les CdN et de s'assurer de leur conformité avec les règles prescrites. Il permet également la production d'informations sur l'état du quartier, utiles à la fois pour la hiérarchie et les partenaires (*cf. infra*, 2.). Mais il est également source d'un travail bureaucratique important pour les agents qui doivent saisir de nombreuses fiches (ils y passent environ 1 h 30 par vacation), dont l'utilité n'est pas toujours évidente. Les agents peuvent être conduits à inclure des informations détaillées sur des situations anodines (puisqu'ils ont le sentiment que c'est sur cette base que leur travail sera évalué). Cette centralité de la rédaction de la fiche dans le lien entre le BCDN et les bases peut ainsi être facteur d'effets pervers : initialement outil de suivi des agents et de remontée de l'information, ces fiches de signalement finissent parfois par être considérées comme une simple contrainte administrative, et ce aux dépens de relations plus qualitatives. Dans un contexte où les relations entre bases et bureau sont distendues, l'échange sur la base de ces fiches a pour effet de maintenir un lien principalement formel. On peut alors s'interroger sur l'opportunité de réduire ce travail d'écriture (qui peut être source d'effets pervers – à l'instar de ces fiches non rédigées parce qu'il manque une description de la personne, un horaire précis ou une situation géographique) en le réservant pour les activités véritablement importantes des agents.

1.3.3. Une centralisation difficile : l'exemple du CVO

Les relations entre CVO et bases CdN illustrent parfaitement le caractère paradoxal de la centralisation du dispositif : alors que les procédures d'appel au CVO relèvent d'une logique centralisatrice forte, cette centralisation n'empêche pas toute une série d'incertitudes, voire de contournements, qui attestent d'une régulation faible.

La procédure de l'appel au CVO lors des situations d'urgence et pour tout contact avec la police ou les pompiers¹⁶, est une règle très discutée par beaucoup d'agents qui ne la jugent pas toujours opérationnelle. D'une part, la situation d'urgence couvre un panel de situations variées trop large (qui tend à occulter la priorité de l'urgence), et d'autre part, ils estiment que cette procédure peut même porter préjudice à une personne dont il s'agit de sauver la vie, qu'elle est inadaptée et chronophage dans les cas d'urgence extrême ou d'urgence « simple » qui implique de façon évidente l'appel des pompiers. Surtout, lorsque la personne du CVO au bout du fil, ne réagit pas instamment ou ne comprend pas l'urgence de la situation.

« Les procédures d'intervention nous sont transmises lors de la formation sécurité : protéger, alerter, secourir, ... par exemple pour un accident corporel, on délimite un périmètre de sécurité pour protéger la victime... dans l'ordre, pour alerter, moi j'appelle d'abord les pompiers le 18, le Samu social le 15, puis le CVO... en fonction de la gravité de la situation... notre directive c'est d'appeler le CVO d'abord mais la personne a le temps de mourir si elle fait un AVC par exemple... nous on voit ce qui est en train de se passer, on est sur le terrain... pas le CVO... ils enregistrent notre appel mais ils nous demandent 3 fois notre nom... et le temps d'expliquer la situation, ça prend du temps tout ça... aujourd'hui tout doit passer par le CVO, tout est centralisé... » (CdN).

« Quand je suis témoin d'un accident ou d'une agression (...), quand il y a mise en danger d'une personne... avant c'était mieux, on téléphonait directement à la police, aujourd'hui on nous dit qu'il faut téléphoner d'abord au CVO... mais eux, au CVO, ils ne sont pas les témoins directs... alors que les choses peuvent s'envenimer très vite... ou la personne mourir » (CdN).

De leur côté, les membres du CVO ont le sentiment que les CdN les appellent très facilement, trop facilement, ce qui fait qu'ils ne notent pas toujours les appels des CdN lorsqu'ils les estiment sans importance. Les membres du CVO ont d'ailleurs quelques anecdotes sur le sujet : *« On a le sentiment qu'on est appelé pour tout et n'importe quoi... récemment pour un pot de peinture trouvé dans la rue... Dès fois, on a l'impression qu'ils appellent parce qu'ils ne savent pas quoi faire... parce qu'ils veulent se couvrir... C'est vrai que quand on est dans le jus, on a un peu l'impression qu'ils nous appellent pour pas grand-chose... » (observation, mai 2011).*

Les relations entre CVO et CdN ne sont pas donc complètement réglées : à des CdN qui appellent le CVO pour se sécuriser s'opposent – plus ou moins explicitement – des agents du CVO qui ne voient pas toujours l'intérêt de l'appel. Il y a ici une logique contradictoire : si le système est en principe très centralisé (toute situation d'urgence doit être signalée au CVO et tout

¹⁶ Une note de service d'octobre 2010 prévoit que tout appel vers la police ou les pompiers doit transiter par le CVO.

appel pour les services de police ou pompiers doit transiter par le CVO), ces règles sont fréquemment détournées par les agents, souvent d'ailleurs à l'incitation du CVO qui leur recommande d'appeler la police ou les pompiers directement. La centralisation formelle du dispositif se traduit par toute une série de pratiques de contournement, et invite à repenser l'articulation.

1.3.4. *Le rôle central des encadrants*

La distance qui s'est creusée entre le BCDN et les équipes se manifeste notamment par des fonctionnements internes différents selon les bases. En interne, dans chaque base, les encadrants sont les responsables : gestion, planning, organisation du travail des maraudes, composition des équipes, premier contrôle des fiches envoyées, management des agents, décisions d'actions sur le terrain.

En dépit des modes de travail des agents normés et déclinés à force de procédures précises, l'enquête révèle un fonctionnement des équipes très hétérogène selon les bases. Il est lié à une régulation moins effective du bureau central de ce qui se passe dans les bases comme nous venons de le voir, à un processus non véritablement accompagné de « responsabilisation » des chefs de base et donc à la qualité du management et de l'animation d'équipe qu'ils mettent en œuvre.

Les compétences que doivent mobiliser les chefs d'équipe sont multiples. Outre la gestion des plannings (qui peut demander un certain savoir-faire diplomatique tant les demandes des agents peuvent différer), le rappel des consignes (qui demande une bonne connaissance de la réglementation), la relecture des fiches (qui exige d'être attentif à une formulation claire des activités), les encadrants jouent le rôle de chef d'équipe, ce qui suppose d'être capable d'animer des agents qui sont extrêmement autonomes dans l'exercice de leurs fonctions et de parvenir à jouer des complémentarités au sein de l'équipe. Ils jouent en revanche un rôle plus discret dans l'animation des partenariats avec l'extérieur.

a) *L'importance du briefing*

Le moment du *briefing* quotidien à 16 h 00 est un moment essentiel de l'animation d'équipe. Mené par les encadrants, le *briefing* dure entre 15 et 30 minutes et comporte plusieurs thèmes abordés en général tous les jours : transmission des rappels de procédures réglementaires du

BCDN, le cas échéant avec parfois une lecture à voix haute par l'encadrant du mail envoyé (fiche mal rédigée ou incomplète, appel au CVO dans certaine circonstance, interdiction d'entrer dans un immeuble sans l'appel du locataire, etc., cf. *infra*), transmission des félicitations du BCDN aux agents le cas échéant (pour une rédaction exhaustive des fiches nombreuses sur une maraude de 2 heures par exemple, pour un « bon travail effectué »), revue de la synthèse d'activités de la veille (souvent lue par un agent, parfois un stagiaire, et commentée par l'encadrant et les agents) pour informer les agents absents la veille, point sur les buts des maraudes du jour (passages dans une crèche, statique devant un collège, faire du « boîtage » à telle adresse, contacter telle gardienne d'immeuble, aller voir tel gardien de gymnase, rassurer telle commerçante qui s'est faite cambrioler etc.), point sur les consignes du BCDN (qui peut relayer les demandes spécifiques de partenaires), composition des équipes par secteur, désignation du téléphoniste, point sur les affiches, les plaquettes et le matériel des CdN (macaron, brassard, carnet, chargeur téléphonique, produit désinfectant, gants, etc.), point sur les demandes et la prise des congés, repos férié et repos hebdomadaire, enfin émargement de la feuille de présence. C'est au cours de ce *briefing* notamment que transparaît l'autorité qu'incarne l'encadrant. C'est lui le chef d'orchestre, il dirige les échanges qui se font sur un mode interactif. Par ailleurs, ce moment nous paraît capital en ce sens qu'il est un point de rencontre « opérationnel » du dispositif, entre les agents et le BCDN par la médiation de l'encadrant. C'est aussi le seul moment où les agents ont connaissance de la façon dont le BCDN évalue leur travail.

La conduite de ces *briefings* (des *debriefings* en fin de vacation sont également prévus en principe mais ceux-ci semblent exceptionnels) paraît fondamentale dans l'animation d'équipe. Ils permettent à l'encadrant de rappeler la règle (ce qui est proscrit et prescrit), de relayer les orientations du bureau central, de diffuser également les informations sur la vie du quartier auprès des agents. Les *briefings* sont également un moment où l'encadrant peut questionner les agents sur leur activité, répondre à leurs questions, orienter leurs maraudes (en leur demandant par exemple d'accentuer les contacts avec la population, d'être particulièrement attentifs à tels types de public ou de territoire, etc.).

La durée et le contenu des *briefings* dépendent bien évidemment de l'activité (certains jours sont plus chargés que d'autres), mais ils tiennent également à l'encadrant. Du fait de la répétition des observations, nous avons pu constater que les encadrants n'accordaient pas la même importance à cette phase de la vacation. Les styles d'animation sont variables d'un encadrant à l'autre : certains se contentent de donner les informations réglementaires rapidement, tandis que d'autres en profitent pour générer une forme de discussion et répondre aux questions des agents (voire même à corriger les informations tronquées dont ils disposeraient).

Dans la mesure où l'activité des agents repose pour l'essentiel sur une présence dans l'espace public sans que l'encadrant soit présent, il semble vraiment essentiel que ces *briefings* constituent un moment fort de la vie d'une équipe. Ils doivent permettre à l'encadrant de jouer son rôle d'animation, de direction de l'équipe. Dans l'une des bases, l'encadrant peut ainsi demander aux agents d'adapter leurs horaires de passages dans certains territoires en fonction des moments de présence des SDF ou leur donner des conseils sur la façon de prendre contact avec des publics difficiles (après avoir fait un point sur l'état des relations). Dans une autre base, l'encadrant peut demander à certains CdN de lire la synthèse de la veille qu'il commente devant les agents, et les invite à réagir. Bien conduites, elles doivent à la fois permettre d'informer (sur les règles en vigueur, le climat du quartier, les priorités définies par le bureau central) et d'échanger (sur les préoccupations des agents, leurs questions relatives à certaines interventions).

b) Jouer sur les complémentarités internes

L'animation d'équipe implique également de bien connaître ses agents pour pouvoir les utiliser au mieux de leurs compétences et qualités personnelles sur le terrain dans un exercice de médiation :

« Leur manière de travailler n'est pas la même... les missions je ne les donne pas au hasard... Certains gars si je les envoie sur des interventions un peu chaudes, ils se feraient facilement chabuter » (chef de base).

« Pour nous la sécurité des agents, c'est ce qu'il y a de plus important, on leur dit toujours "si vous ne le sentez pas, n'y allez pas" » (encadrant).

Pour l'encadrant, c'est ainsi important d'avoir dans son équipe des agents aux personnalités et aux savoir-faire différents (l'humour, le relationnel, l'autorité, l'apparence de la force physique) : autant d'outils de médiation qui peuvent être utilisés en fonction des situations de médiations et du profil des acteurs (médiation délicate, médiation-« communication »). Cependant c'est à lui que revient la responsabilité d'évaluer quel agent sera adapté pour telle situation :

« (Lui) je peux (...) l'envoyer sur des missions musclées, en plus c'est quelqu'un qui a beaucoup d'humour et il tourne sa médiation autour de ça, donc ça passe bien, (...) notamment quand il y a des élus qui veulent venir, on les envoie avec lui, parce qu'il a un très bon relationnel... Par exemple, quand une dame nous appelle pour nous dire qu'elle ne peut pas sortir de chez elle parce que des jeunes bloquent une sortie... Et quand je lui demande si elle a appelé la police, elle me dit qu'elle l'a déjà fait trois fois... Là, c'est sûr que je ne peux pas envoyer n'importe qui. Ou quand on reçoit des représentants politiques ou des journalistes... il me faut quelqu'un de suffisamment habile » (encadrant).

Ici encore, ces compétences et savoir-faire sont très inégalement partagés par les encadrants, et beaucoup d'entre eux ne sont pas vraiment préparés à encadrer des équipes dans

lesquelles les conflits sont loin d'être rares. Il y a ici un enjeu essentiel pour l'avenir, afin d'assurer une bonne gestion des bases au quotidien.

c) Un rôle plus discret dans l'animation des partenariats

Si les encadrants jouent un rôle décisif dans l'animation interne de l'équipe, leur positionnement est beaucoup plus discret s'agissant des partenariats, domaine où le BCDN joue un rôle central. Un représentant du bureau est présent dans toutes les réunions avec les partenaires (y compris lorsqu'il s'agit de réunions en mairie d'arrondissement, *cf. infra*). Surtout, la capacité d'initiative des encadrants est ici fortement limitée : c'est principalement le BCDN qui demande à être contacté par les partenaires et qui souhaite conserver l'initiative ou contrôler celles prises éventuellement par les encadrants. Par exemple, l'un d'entre eux a été rappelé à l'ordre par le BCDN pour avoir fait une proposition en réunion de mairie sans en avoir référé auparavant au bureau central. Un certain nombre d'encadrants n'ont qu'une connaissance relativement faible des partenariats locaux. De leur côté, les partenaires sont, pour la plupart, assez incapables d'identifier l'encadrant et ont pour interlocuteur les membres du BCDN. Ce mode de fonctionnement présente des avantages : il permet de disposer d'un point d'entrée unique ayant une vision globale, le BCDN, et des horaires de bureau (alors que les encadrants ont des horaires décalés (16 h 00-24 h 00)), ce qui ne les rend pas joignables aisément. En revanche, une telle centralisation prive les encadrants, et le dispositif dans son ensemble, d'une capacité à mieux s'insérer dans les territoires dans lesquels ils interviennent, nous y reviendrons.

1.3.5. Des fonctionnements d'équipes différents

Globalement, au cours de cette recherche, nous avons pu observer 4 types de fonctionnement d'équipe et d'encadrement : un encadrement plus ou moins déficient qui a conduit à une auto-régulation de l'équipe, un encadrement effectif qui sécurise son équipe, un encadrement « négocié » du fait d'une équipe éclatée et « difficile », un encadrement jugé initialement trop autoritaire qui parvient difficilement à rassembler son équipe.

a) Une auto-régulation de l'équipe

Dans une des équipes enquêtées, on peut observer un rôle d'encadrement plus ou moins pris en charge et reconnu, face à un groupe d'agents qui semble soudé, solidaire et quasi autonome dans l'organisation du travail à effectuer. L'histoire du management dans cette base est par ailleurs ressentie par les agents comme douloureuse et semée d'injustices. Avant notre arrivée, en réponse à cette situation, l'un des 2 encadrants de la base a été muté au bureau central, et remplacé. Puis, au cours de l'enquête, un autre encadrant a dû interchanger son poste avec un encadrant d'une autre base. En dehors du ressenti des agents, cette instabilité d'encadrement a conduit les agents à prendre en charge en quelque sorte l'organisation de leur travail quotidien pendant un certain temps.

Une particularité de cette équipe est ainsi révélatrice de l'unité « défensive » qui s'est créée : les agents ont préféré faire un entretien collectif arguant « on n'a rien à cacher », « on n'a pas de secret les uns pour les autres », « on dira la même chose de toute façon », etc. Pareillement, lors des entretiens individuels informels menés au cours des observations, ceux-ci pouvaient s'engager quelle que soit la présence d'un autre membre de l'équipe, y allant de son commentaire ou de son appréciation en entrant dans la pièce, avant d'en ressortir.

« Y. est un encadrant exemplaire... avant il y avait des encadrants qui ont monté dans la hiérarchie, qui mettaient la pression sur les agents... il y en a qui en ont fait une dépression... c'était une dictature de la part de [cet ancien encadrant] » (CdN).

« X. ne savait pas décider, trancher, elle se réfugiait toujours derrière le BCDN... elle avait falsifié toutes nos notations. Après la réunion avec (...) [la hiérarchie], nos notes ont été revues, c'est normal, c'est notre dossier administratif, si après on veut changer de service, c'est pour ça qu'elle a été mutée... on avait perdu la confiance » (CdN).

Pour autant, il s'agit d'une situation mal vécue par les agents, en attente d'une direction d'équipe plus effective et protectrice.

b) Un encadrement effectif, une équipe sécurisée

Dans une autre équipe, le rôle d'encadrement apparaît plus investi, incarné et légitime, face à une équipe qui s'en ressent plus sécurisée et valorisée dans son travail. Les relations professionnelles y sont harmonieuses, autant entre les encadrants et les agents, qu'entre les agents. Dans une autre équipe, le rôle d'encadrement apparaît plus investi, incarné et légitime, face à une équipe qui s'en ressent plus sécurisée et valorisée dans son travail. Les relations

professionnelles y sont harmonieuses, autant entre les encadrants et les agents, qu'entre les agents eux-mêmes.

Tout d'abord, les rituels professionnels fondamentaux, tels que les *briefings*, sont effectués chaque jour, de façon très ponctuelle. Ces *briefings* suivent généralement une chronologie identique et sont l'instant moteur de la vacation. Orchestré par l'encadrant, ils enclenchent son démarrage et impulsent une vraie dynamique d'équipe. L'encadrant joue ici un vrai rôle d'animateur d'équipe.

Les régulations sont effectives. Par exemple, tout retard à la réunion de *briefing* est signalé oralement et suit la procédure prévue (rédaction d'un rapport, déduction ou rattrapage des heures, etc.). La réactivation des procédures de travail est constante mais sans formalisme excessif, les manquements aux règles sont notés et leurs corrections travaillées collectivement (la procédure de l'appel au CVO, la règle sur le don de duvet aux SDF, l'interdiction d'entrer dans un immeuble sans y avoir été invité, règles de sécurité lors d'une intervention délicate, etc.). Lorsqu'un problème majeur survient, tel qu'une fiche de signalement incomplète envoyée au BCDN ou un défaut d'envoi de fiche de signalement, l'encadrant recadre aussitôt très fermement en rappelant les enjeux professionnels et partenariaux associés à ce type de manquement professionnel.

Les objectifs et les consignes particulières des maraudes du jour sont explicités (par exemple, aller rassurer tel commerçant qui s'est fait agresser, faire des passages chez les gardiens de tel secteur, aller voir tel SDF, distribuer des affiches, plaquettes informatives sur le dispositif aux gardiens, faire du « boîtage »).

La forme de ce management est souple et interactive tirant son autorité d'une expérience du travail de terrain et d'un professionnalisme éprouvé et reconnu collectivement. Le ton et le langage employés sont toujours respectueux. L'équipe se réfère à l'encadrant et s'en remet à sa décision. Par exemple, lors d'une situation de terrain problématique, c'est l'encadrant qui décide de la ligne de conduite à adopter. C'est encore lui qui, systématiquement, croise et contrôle les informations recueillies par les agents et qui valide la rédaction de la chronologie descriptive des fiches de signalement, en interrogeant les agents de façon méthodique et précise. Il en prend la responsabilité.

Enfin, un tel management suscite une adhésion quasi naturelle parce qu'il est aussi particulièrement protecteur et valorisant des agents, individuellement et/ou collectivement. Par exemple, cela passe par des félicitations pour une bonne médiation, un nombre de signalements importants, des signalements finement détaillés et bien rédigés. Faire lire la synthèse d'activité de

la veille par un agent à tour de rôle participe également de ce processus, tout comme le fait de faire participer les agents, encore à tour de rôle, aux réunions de mairies.

c) Un encadrement contesté, une équipe éclatée

Dans cette troisième base, les tensions sont vives d'une part entre les agents et l'encadrement et d'autre part entre les agents eux-mêmes. Au début de l'enquête, l'encadrement était ici composé de trois personnes : l'un voudrait partir, l'autre a été placé dans une autre base, un nouveau est venu en renfort. Le management est ici ressenti comme très difficile par les encadrants : « *J'ai récupéré une équipe en difficulté, je suis content d'avoir un nouvel adjoint, parce que je vais pouvoir souffler un peu* » (encadrant). L'équipe forme un collectif assez nombreux où les relations se font sur un mode de rapports de force, dans une ambiance de fait parfois tendue et hostile.

« Ici c'est pas des enfants de cœur... ce qui est bien d'une certaine façon, mais ça va loin : insultes, menaces physiques, bagarres entre agents... ça monte très vite et très fort au sein du service » (encadrant).

En outre, les relations entre les agents s'organisent sur une base communautaire fondée sur l'opposition de mini-groupes. Ce fonctionnement perturbe le management (composition des équipes) et l'organisation du travail de maraude : « *Dans le service, il y a trois gros clans, avec des relations très difficiles entre eux. Pour certains, il est impossible d'imaginer qu'ils puissent tourner ensemble, parce que ça se terminerait par des coups... Entre certains, il y a une haine viscérale... Il y a tout de même certains qui sont un peu neutres...* » (encadrant).

Dans un tel contexte relationnel, la stratégie managériale peut consister à se faire des alliés au sein même de l'équipe, mais celle-ci peut se retourner contre l'encadrant (« *il est venu me voir en me disant que je pouvais être ses yeux et ses oreilles... ça va pas non ?* »). Le quotidien est émaillé de conflits et négociations (sur les horaires, la composition des équipes, la distribution des rôles).

Un tel fonctionnement court le risque du cercle vicieux dans le fonctionnement de l'équipe. Le manque de confiance des agents dans l'encadrement renforce des stratégies non coopératives et contestataires de la part des membres de l'équipe. L'encadrant, remis en cause, est alors tenté de se voir plus directif et autoritaire, réduisant les parts d'échanges avec les agents (limitant par exemple les *briefings* au strict minimum), renforçant dès lors le manque de confiance dans l'encadrement.

d) Entre encadrement autoritaire et mode de fonctionnement collectif

Dans la dernière base, les relations étaient initialement relativement tendues, avec un encadrement contesté :

« Il y a une logique de groupe très forte, pendant un moment, je me suis retrouvée avec des agents qui ne pouvaient plus me parler » (encadrante).

L'encadrant, ancien CdN, est décrit par certains agents comme excessivement autoritaire. Sa fonction de direction s'est pendant un temps exprimée effectivement d'abord sous la forme de rappel aux règles (sur la conduite à tenir dans l'espace public), souvent sur un mode négatif, générant certaines crispations au sein des agents, conflits qui en outre se greffent sur des rivalités syndicales.

Ces conflits se sont progressivement atténués (y compris au cours de la période d'enquête) pour laisser place à des relations plus souples et pacifiées à la fois entre les agents et entre agents et encadrement. Si des tensions demeurent, liées à un mode de management parfois jugé directif, la connaissance des problématiques du terrain, la capacité à apporter des réponses opérationnelles aux agents ou encore à donner du sens aux missions par l'entremise des *briefings* ont aidé à asseoir la légitimité de l'encadrement.

Au final, sur les 4 bases investiguées, on distingue des niveaux de tension et des modes de management fortement contrastés. Ces tensions sont renforcées par les logiques syndicales fortes qui traversent les corps des ISVP et des CdN. Les oppositions entre les deux syndicats (UNSA et CFDT) peuvent peser sur le climat à l'intérieur même des bases, certaines d'entre elles étant des « fiefs » bien connus de l'un des deux syndicats.

Le dispositif CdN est aujourd'hui au milieu du gué. Dispositif initialement très hiérarchisé avec un bureau central très présent, il s'est transformé sans le vouloir véritablement du fait de la croissance même du dispositif. Le bureau central doit désormais suivre près de 10 bases et plus de 135 agents. Il doit assurer la vérification, la distribution de plus de 200 fiches par jour. Il est en charge de la gestion des partenariats de l'ensemble des bases. Dans un tel contexte, le dispositif s'est distendu, sans se décentraliser véritablement. Les liens entre bases et BCDN sont moins fréquents, et les encadrants assument un rôle qui n'est plus simplement celui de gestionnaire (des emplois du temps) mais bien d'animateur d'équipe. Cette capacité à animer une équipe est inégalement répartie chez les encadrants. Distribuer les missions, constituer les équipes, animer les *briefings*, rappeler les règles sont des tâches complexes, ce d'autant plus que le contrôle s'effectue de façon indirecte souvent, les agents exerçant l'essentiel de leurs missions dans l'espace public sans la présence de leur supérieur. Pour autant, ce rôle des encadrants (tenu systématiquement par des agents de catégorie C, inspecteur de sécurité dans la plupart des cas,

sans expérience antérieure du management) n'est pas encore pleinement reconnu comme tel. Il est d'ailleurs partiellement amputé dans la mesure où la gestion des partenariats s'effectue principalement par le bureau central. Dans ce contexte, il paraîtrait judicieux de mieux reconnaître l'importance de ces tâches d'encadrant, tant dans le recrutement (en fixant comme priorité la capacité à gérer une équipe) que dans la formation (en prévoyant des formations pour l'accès à ces fonctions autour de l'animation de réunion, de la gestion d'équipes, etc.).

1.4. UN MANDAT JUGÉ FLOU

Prise de contacts avec des gardiens d'immeubles, des gardiens de TEP ou de piscines, visite à un commerçant de nuit, repérage et comptage des sans-abri et des itinérants, prise de contact avec ces publics (et soutien le cas échéant), statique devant un collège, discussion avec les collégiens pour qu'ils ne s'attardent pas trop devant l'entrée, signalement des dépôts sauvages ou dangereux (bris de verre), de tags, de lampadaires défectueux, vérification de la fermeture des parcs et jardins et TEP, médiations avec des jeunes, avec des locataires dans leur immeuble après un appel à leur base, accompagnement d'une vieille dame chez elle, etc. : la liste des activités des CdN est extrêmement variée. Que recouvre précisément leur mandat ? Quel est leur statut professionnel ?

Leur fiche de poste stipule qu'ils ont le statut d'agent d'accueil et de surveillance (AAS), spécialisé en médiation sociale¹⁷. Rien n'a changé depuis sur la nature des missions, nous dit l'adjoint du chef du BCDN. Mais au fil des entretiens menés avec eux mais aussi avec d'autres professionnels de terrain, le statut et le mandat des CdN ont été questionnés et sont apparus parfois insuffisamment définis pour eux et pour les autres. Pour certains d'entre eux, malgré l'apprentissage des missions lors de leur formation et les rappels réguliers de celles-ci par l'encadrant lors des *briefings* et le coordinateur opérationnel du BCDN, il demeure une incertitude sur le contenu de leur mandat. Celle-ci se focalise non pas sur leurs missions en tant que telles mais davantage sur les frontières de leur pouvoir d'action, la zone où ils ne s'estiment pas habilités à intervenir.

Ainsi, des CdN se demandent si leur travail consiste à faire de la médiation ou plutôt de la surveillance sécurité. Ils décortiquent l'appellation de leur fonction, précisant que la médiation vient seulement en option, en spécialité, qu'ils sont d'abord agents de surveillance. Ils

¹⁷ Entre 2004 et 2007, ils avaient le statut d'adjoint administratif.

s'interrogent sur ce que l'on dit de ce qu'ils font essentiellement (de la médiation sociale) et s'interrogent sur le pourquoi et les finalités du comptage de sans-abri ou de prostituées :

« Les agents sont troublés par rapport à ce qu'on dit qu'ils doivent faire et ce qu'ils font. On leur dit médiation et ils ont l'impression de faire de la délation en comptant les prostituées » (CdN).

Dans le même sens, l'utilisation du dispositif des CdN par les mairies d'arrondissement tend à appuyer sur certains aspects de leur mission plus que sur d'autres et ainsi à orienter le regard des usagers de la ville ou des professionnels, sur les CdN : *« Dans ce quartier, on a un peu un rôle d'informateur par rapport au CVO, à la mairie, à la police... on nous a demandé des investigations qui pour moi dépassaient notre rôle de prévention... on nous a un peu trop demandé d'avoir des informations par exemple sur le vol d'argent dans le pressing » (CdN).*

En somme, à la manière des caméléons, la couleur des CdN varie selon les spécificités de leur territoire d'intervention (densité sociale du quartier, type de populations) et selon l'utilisation par la mairie d'arrondissement du dispositif et sa gestion politique (*cf. infra*). Par ailleurs, l'hétérogénéité des tâches qu'ils doivent effectuer contribue encore à brouiller les frontières de leur métier : médiation, veille sociale, veille sanitaire, veille technique, etc. Ils sont ainsi comme des généralistes polyvalents de terrain, parfois davantage au service des services de la ville (propreté, voiries, vélib', police, etc.) que de ses usagers dont nous verrons qu'ils sont sous-informés sur le dispositif et les missions des CdN ou alors encore « en demande ».

« On est agent de surveillance 2^e classe, option médiation... et on s'occupe des dépôts des vélib's ! Ça n'a rien à voir avec la médiation ! Et si on ne le fait pas, on a un rapport sur le dos ! Ça n'a rien à voir, il y a un décalage ! On est médiateur non ? On ne sait pas quel est notre statut... on ne voit pas la logique... » (CdN).

Là encore, les CdN se sentent « spoliés » selon leurs secteurs d'intervention. Par exemple, ils ne comprennent pas qu'ils doivent faire sortir les gens qui boivent de l'alcool dans les parcs et les squares, alors que le travail du gardien de square est justement de faire cesser ce comportement, doté de plus d'un pouvoir de la verbalisation jamais utilisé et que les CdN ne possèdent pas (tout comme son statut échelle 4 selon leurs propos). Les effets pervers de ce fonctionnement global des services de la ville peuvent mener les CdN à devoir effectuer un service public qui n'est pas ou plus complètement fait par d'autres agents des services publics de la ville, au détriment de l'activité de médiation. Au final, cette dernière devient la parente pauvre de l'ensemble de leurs missions, et plus encore lorsqu'elle est concurrencée par ce qu'ils nomment l'aspect « surveillance » de leur travail (remontée d'informations).

Cette incertitude de leur mandat a des conséquences concrètes sur l'activité de terrain. Apparemment, les modes d'action des CdN ne sont pas si évidents que cela puisque, procéduralement, nous l'avons vu *supra*, il leur faut toujours demander ce qu'ils doivent faire dans

telle situation, dans le feu de l'action. En outre, les consignes qui leur sont données ne sont pas toujours les mêmes, et peuvent varier selon le CVO, l'encadrant, l'adjoint de l'encadrant. Il semblerait que la confusion soit à son comble principalement dans les cas de situation d'urgence (bagarre entre jeunes, femme battue, SDF en danger) quand il s'agit d'agir promptement, ou quand le CdN doit gérer un conflit de loyauté, en quelque sorte entre ce qu'il estime être son devoir de citoyen et sa mission de CdN. Entrer dans cet immeuble pour sauver telle personne qu'il sait en danger ? Qui appeler d'abord ? Le téléphoniste qui prévient l'encadrant ? Le CVO ? Ou alors est-ce l'encadrant qui doit appeler le CVO ? Les pompiers ? La police ? Dans quel ordre ? Il peut arriver alors que des consignes se croisent et soient parfois contradictoires : CVO, BCDN, encadrant, encadrant-adjoint (ces derniers ont aussi leur propre lecture des règles parfois). On retombe là sur l'animation de la régulation (au niveau central et au niveau des bases) et l'aptitude au management, et sur la formation des agents et des encadrants CdN.

Voici des extraits de propos de CdN que nous avons recueillis qui illustrent ce télescopage et ces contradictions récurrentes « des » hiérarchies, les fluctuations des consignes et le ressenti d'une certaine incohérence de l'action parfois du point de vue des agents :

« Quand il y a une bagarre, selon l'interprétation qu'on en a, on nous dira que soit on s'est trop exposé, qu'on a joué les cow-boy, que soit on aurait dû intervenir... selon le BCDN... en gros c'est pas très clair... tant qu'il n'y a pas de problème ça roule, mais si il y a un problème, soit on aura mal agi, soit on aura fait trop de zèle, soit on aura manqué de zèle... on a un mandat flou » (CdN).

« Les missions elles sont claires mais elles sont mal expliquées (...). Un jour, on nous a demandé d'accompagner une vieille dame au 168 rue Saint-Charles... on a appelé Mme Y qui était chef-adjoint et le CVO qui nous ont donné l'aval, (...) à notre retour, notre chef (...) nous a engueulés, on n'avait pas le droit d'y aller... c'était hors secteur. La vieille dame elle connaissait le maire... deux semaines plus tard, le maire nous a félicités » (CdN).

Au final, les CdN se demandent qui ils sont : des médiateurs ou des îlotiers ? Derrière cette interrogation, les agents pointent indirectement la part de leur activité qui leur paraît la moins développée ou la moins aboutie ou encore celle dont les effets sont les moins visibles : la médiation. On notera par ailleurs que le regard qu'ils portent sur le travail de CdN est lié aussi à leur origine professionnelle.

« Nous on fait pas vraiment de la médiation... On fait plus de l'îlotage. Pas de la sécurité... mais un peu quand même. Sans la répression. Nous on fait plus de la dissuasion » (CdN).

« On est plus des îlotiers (...) on est à mi-chemin entre ces deux corps de métiers : la sécurité et le social... certains d'entre nous se retrouvent d'un côté ou de l'autre... certains sont plus sécurité-protection... d'autres plus social » (CdN).

« Nous notre rôle c'est l'équivalent de la police de proximité comme elle existait avant » (CdN).

Ensuite, dans la pratique, de par les possibilités d'interprétations que laissent entrevoir ces demandes contradictoires, s'opèrent des petits arrangements avec la règle : entrer dans un immeuble sans qu'un locataire en ait fait la demande, sortir du secteur pour voir un SDF...

« On sait qu'il y a un SDF hors de notre secteur, mais à côté, alors on va voir rapidement si il va bien, surtout quand il fait très froid » (CdN).

1.5. RECOMMANDATIONS : AJUSTER L'ORGANISATION

Du constat qui précède plusieurs lignes d'amélioration pourraient être proposées pour ajuster l'organisation du dispositif. Globalement, le dispositif dans son fonctionnement quotidien, pourrait être quelque peu décentralisé, en reconnaissant plus explicitement et en accompagnant le rôle joué par les chefs de base.

- **Valoriser le rôle d'encadrant** : le développement du dispositif a de fait accru la distance entre le bureau des CdN et les bases. Les encadrants occupent des responsabilités accrues. Ce processus a été jusque-là assez peu accompagné. Les nouveaux encadrants, provenant souvent du corps des ISVP, n'ont pas de préparation spécifique aux enjeux de management notamment qui sont au cœur de la mission. On a vu dans l'observation des 4 bases que les capacités d'animation et d'encadrement variaient fortement entre les encadrants. Il paraît souhaitable de renforcer la formation, tant avant qu'après la prise de poste. Encadrant doit être une fonction pour laquelle les agents sont accompagnés (par des modules élémentaires de gestion au management, à l'animation d'équipe et de réunion).

- **Renforcer l'interactivité dans le système de communication du dispositif** : les agents souhaiteraient avoir plus de retours sur le suivi de leurs actions (ce qui les décourage en partie). Pour ce faire, il faudrait modifier le sens de l'information ressenti comme étant à sens unique par les agents et les encadrants, et qui est actuellement du bas vers le haut (*bottom up*), vers une communication plus interactive, du haut vers le bas également (*top down*), dans le dispositif. Dans ce cadre, outre le renforcement du rôle des encadrants de base (voir aussi nos remarques sur la gestion des partenariats), on pourrait imaginer assouplir le travail de remplissage des fiches (dans ce qu'il a de plus formel) et favoriser des discussions plus latérales sur les pratiques développées dans les bases (en imaginant éventuellement des groupes de travail ponctuels sur des thématiques identifiées). Par ailleurs, la règle imposant le passage par le CVO pour tout appel vers la police mériterait d'être assouplie (et est à l'heure actuelle non appliquée systématiquement).

- **Renforcer l'échelon intermédiaire de liaison opérationnelle et de régulation entre le BCDN et les bases** (sur le modèle de « l'agent volant » qui se déplace dans les bases, participe

aux maraudes, fait les remontées d'information sur le fonctionnement interne des bases et le travail effectué, etc.).

- **Penser la question des devenirs professionnels** : l'évolution de carrière est ressentie comme figée par les agents. Un certain nombre de CdN ont souligné le devenir relativement limité dans la filière des CdN, ce qui ne manque pas de susciter une forme de désinvestissement des agents. Une voie pourrait ici consister à développer la catégorie des agents de sécurité et de surveillance principal (ASSP) afin d'offrir un avenir professionnel aux agents qui souhaitent continuer dans cette filière. Ces agents se verraient, beaucoup plus que cela n'est le cas aujourd'hui, offrir des postes d'encadrement opérationnel.

- **Formaliser davantage les missions des agents** : dans ce cadre, pourrait être imaginées l'élaboration et la diffusion d'un guide méthodologique des bonnes pratiques et des règles d'intervention concrètes des CdN (avec des exemples très concrets), affichage des procédures ou des règles d'intervention dans le local des CdN, réactivation de ces règles lors du *briefing* ou des réunions mensuelles des encadrants au BCDN par exemple et lors de formations continues. Là encore, la présence d'un encadrement intermédiaire pourrait jouer un rôle dans la formalisation des missions des agents.

- **Accentuer certains aspects de leur formation initiale et continue** : la formation initiale paraît satisfaisante pour les agents ; pour certains partenaires, elle serait à améliorer dans la connaissance du droit. En revanche, il apparaît que la formation continue est considérée soit comme redondante, soit insuffisante. De ce point de vue, des formations reposant sur les mises en situation des agents mériteraient d'être développées (tout en étant véritablement appuyées sur les conditions de travail concrètes des agents) : comment réagir dans telle situation ? Quelle attitude et quel niveau de discours avoir par rapport aux jeunes (pas jouer le rôle du grand frère, avoir un discours uniforme de tous les agents, maîtriser son discours, comment se comporter en situation d'hostilité...) ou par rapport aux SDF ? Dans un sens identique, on pourrait tout à fait imaginer multiplier les séances de *debriefing* (éventuellement entre agents de différentes bases) pour permettre des échanges collectifs sur les pratiques.

La structure du dispositif, les équipes et le mandat des CdN présentés, nous allons examiner à présent, dans la dernière partie de ce rapport, les logiques d'intervention des CdN en maraude et leur capacité à résoudre les différentes nuisances que subissent les riverains dans les quartiers et qui altèrent leur qualité de vie.

2.

L'INSCRIPTION PARTENARIALE DES ÉQUIPES DE CORRESPONDANTS DE NUIT

Les correspondants de nuit interviennent en interaction avec toute une série de services, d'agents, d'organisations, de représentants associatifs, à des niveaux hiérarchiques extrêmement variés. La dimension partenariale est donc centrale pour les CdN pour plusieurs raisons. D'abord, ils n'ont que peu de moyens de faire seuls : ils relaient l'information, font un travail de veille, d'accompagnement, d'orientation, ce qui ne se traduit pas par une « prise en charge » autonome. Ensuite, les CdN constituent un service supplémentaire, relativement récent, qui s'ajoute à tout un ensemble de dispositifs et organisations existants. Les CdN doivent donc « faire avec » des services qui existent déjà, et montrer une plus-value. Eviter de recouvrir les missions déjà remplies par les partenaires tout en apportant une plus-value constitue donc l'enjeu central de leur reconnaissance. A la charnière entre des mondes différents (sécurité, travail social, logement, etc.) et intervenant sur des problématiques extrêmement variées (prostitution, sans domicile fixe, toxicomanie, etc.), les CdN opèrent comme de véritables généralistes de l'espace urbain.

Le premier axe de questionnement s'attache à la production de fiches de signalement relatant ce qu'ils font, voient et entendent sur leurs territoires d'interventions. Comme on le sait, une large partie de leur activité consiste à rédiger des fiches de signalement diverses à des destinataires bien précis. Nous avons été particulièrement attentifs dans ce cadre à questionner les différents acteurs rencontrés sur ce qu'ils pensaient de l'information qu'ils recevaient de la part des CdN : la trouvent-ils de qualité ? Comment l'utilisent-ils ? (2.1). Le second axe correspond plus globalement aux interventions des CdN. Il traite des relations partenariales établies soit sur le plan institutionnel (au niveau des responsables), soit sur le plan opérationnel. Nous passons en revue les relations qu'ils entretiennent avec la diversité des acteurs avec lesquels ils sont en relation dans l'espace public : par qui sont-ils sollicités ? Avec qui travaillent-ils ? Quels types de relations parviennent-ils à établir ? (2.2). Dans un troisième temps, nous envisagerons la centralisation de la gestion du dispositif partenarial par le BCDN et ses effets pervers en termes

d'insertion des CdN dans les partenariats locaux (2.3). Ceci nous conduira dans un dernier temps à évoquer nos recommandations quant aux questions de partenariat (2.4).

2.1. LES CDN COMME PRODUCTEURS D'INFORMATION À DESTINATION DES PARTENAIRES

Les fiches de signalement rédigées par les CdN ont principalement deux destinataires : la hiérarchie du bureau des correspondants de nuit pour laquelle les fiches sont une façon de suivre, de contrôler, l'activité des agents et les partenaires du dispositif à qui ces fiches sont censées apporter une plus-value en terme d'information. C'est sur ce deuxième versant que nous nous proposons de nous pencher ici : comment ces fiches sont perçues par les partenaires et quels usages en font-ils ?

Après avoir présenté le processus d'élaboration des fiches, nous indiquerons quelles sont les qualités que les destinataires soulignent, puis envisagerons les critiques. Nous terminerons enfin sur les usages qui en sont faits par les partenaires.

2.1.1. Le processus d'élaboration des fiches

Rappelons-en les principales modalités : après chaque maraude (2 ou 3 selon les soirs), les équipes rédigent des fiches signalant les faits marquants de la soirée. Un CdN s'installe à un ordinateur muni du carnet où il a noté les faits observés lors de la maraude. Souvent, un de ses collègues l'assiste pour la rédaction elle-même ou pour la remémoration précise des faits (chronologie d'un événement, description d'un individu, précision d'adresse ou d'heure de l'action). Ce moment est généralement un moment de production collective et d'auto-contrôle oral des données. En cours de maraude, pour avancer leur travail rédactionnel de signalement, les CdN peuvent aussi appeler le téléphoniste pour qu'il commence la rédaction des fiches. Au total, entre 1 heure 30 et 2 heures sont consacrées à la rédaction des fiches par les CdN. Ces fiches sont ensuite systématiquement contrôlées par l'encadrant présent (bien qu'il puisse arriver qu'il n'y ait pas d'encadrant : gestion des divers congés, arrêt maladie, absence). En fin de vacation, l'ensemble des fiches, accompagné d'une synthèse rédigée par l'encadrant, est transmis au BCDN. Parallèlement, une partie des fiches est envoyée au Centre de veille opérationnelle (la synthèse d'activités, ainsi que celles révélant des « événements marquants »). Le lendemain, les fiches sont corrigées : un agent est spécifiquement chargé de leur correction syntaxique et orthographique. Elles sont visées par les encadrants du service de coordination opérationnelle,

qui peuvent réagir aux fiches (demander un complément d'information par exemple, ils peuvent d'ailleurs l'utiliser comme outil de management afin de savoir ce que font les agents), et qui en choisissent les destinataires.

Entre la première rédaction par les CdN et la réception par les partenaires, plusieurs filtres successifs ont été passés : l'encadrant présent, l'agent chargé de la relecture formelle, les agents chargés de la coordination opérationnelle au BCDN. C'est un processus qui permet d'assurer, en principe, que les informations envoyées aux partenaires ne soient pas mal écrites, maladroitement ou erronées. Il est à noter que ce processus est relativement court en terme de temps, puisque les partenaires commencent à recevoir les fiches dans la matinée pour les premiers (soit environ 10 heures après l'envoi par le chef de base) et en fin d'après-midi pour les derniers.

2.1.2. Une information reconnue de qualité

Globalement, c'est une appréciation positive qui ressort à propos des fiches transmises par les CdN. Fruit de l'investissement dans la formalisation des fiches (avec l'affectation d'un agent à la correction rédactionnelle des fiches), la qualité rédactionnelle de celles-ci est soulignée. Les partenaires soulignent également que ces fiches sont neutres, ce qui différencie clairement les informations que les CdN font remonter des demandes et revendications qu'exprime la population. Sur le fond, trois qualités différentes de ces fiches sont signalées : elles sont régulières (tout en étant transmises rapidement), elles donnent des informations relativement précises sur les territoires et, enfin, elles fournissent des données qualitatives.

a) Une information régulière

Le caractère répété de l'observation a le mérite de suivre l'état du quartier dans la durée, la répétition des observations a l'avantage de restituer la quotidienneté du quartier, ses évolutions progressives :

« Le côté intéressant, c'est qu'ils passent tous les jours, régulièrement ; donc on a une image au jour le jour, ce n'est donc pas une image qui est déformée par l'intervention... Ils ne décrivent pas quand ils interviennent, quoi, donc ça permet de donner une image fidèle de la réalité... Ils passent tous les jours au même endroit... Le GPS par exemple, eux, ils interviennent sur signalement, on n'a pas alors une image objective de la réalité... » (directeur association).

La dernière citation nous rappelle un autre point important : si les observations sont quotidiennes, elles ne procèdent pas, tout au moins la plupart du temps, d'une demande de la part des riverains ou des services publics du quartier. Les fiches dressent une image plus réaliste du quartier, parce qu'elles ne subissent pas l'effet de prisme résultant d'une intervention, laquelle peut être à l'origine d'une vision déformante du quartier : on intervient par nature lorsqu'il se passe quelque chose.

En outre, l'information est diffusée quotidiennement. Généralement, les partenaires reçoivent les fiches de la veille avant 17 heures, ce qui permet d'avoir une certaine réactivité. L'intérêt de cette information « en temps réel » était souligné par l'un des acteurs rencontrés :

« Les CdN vont voir les gardiens aussi, pour nous c'est un bon support d'infos, on a les infos en temps réel... avant que nos équipes n'arrivent, avant 19 h 00, on sait des choses... » (bailleur).

b) Une information territorialisée

Même si cela est relativisé par certains (*cf. infra*), les destinataires des fiches se félicitent de bénéficier d'une information précise sur les territoires d'intervention des CdN. Ce sont les détails des signalements opérés par les CdN qui sont soulignés, et ce, que ce soit pour la veille technique (les déchets, les dysfonctionnements) ou pour la veille sociale (concernant les prostituées, les sans domicile fixe, les itinérants ou les toxicomanes). En matière de propreté, prostitution, toxicomanie ou suivi des SDF, les partenaires se félicitent de la qualité d'une information qui constitue pour eux une véritable plus-value. Citons simplement ici le cas des intervenants dans le champ de la toxicomanie :

« [Pour la toxicomanie], les CdN peuvent décrire finement une situation, on peut presque reconnaître les usagers, ils peuvent repérer des emballages par terre, avec des types de produit, comme le skenan par exemple, pour nous, tout ça c'est tout de même très important parce que ça nous permet de faire un diagnostic de la situation... Le GPIS, avec un peu de chance, ils nous diront : "c'était un jeune avec une casquette" » (directeur de l'association coordination toxicomanies, février 2011).

Dans certains cas, cela peut même se traduire par des observations prolongées et approfondies sur certaines parties du quartier :

« Ils peuvent faire des focus sur certaines rues à des moments (comme par exemple rue Stephenson, après l'incendie criminel), peuvent prendre des contacts avec les personnes âgées. Ils peuvent aussi permettre d'avoir une micro-analyse de certains territoires... par exemple, la « bande des Dalton », c'est pas une bande d'ailleurs dans le 18^e... ils discutent avec eux, ça permet d'avoir des informations... » (coordinatrice des contrats de sécurité d'arrondissement).

En définitive, les CdN peuvent être capables, du fait de leurs observations répétées et de leur inscription sur un territoire relativement circonscrit, de fournir une information relativement

précise, permettant de décrire les sites sur lesquels ils interviennent : ils peuvent compter, décrire, des états physiques (niveau de dégradations) et des populations vivant sur ces sites.

c) Une information qualitative

Les CdN restituent dans leur travail leur sentiment vis-à-vis du quartier, la façon dont ils sont acceptés. Leurs rapports rendent également compte de l'état d'esprit de la population (vis-à-vis de la toxicomanie ou de la prostitution), des rumeurs qui peuvent circuler à l'intérieur d'un quartier :

« Ça nous permet d'avoir notamment le sentiment des habitants autour des questions de toxicomanie dans le quartier... ensuite, ça peut nous permettre de nous projeter différemment sur le terrain, de caler du travail avec les habitants... » (directeur association).

« La façon dont ils rendent compte de leur action... le fait de savoir s'ils sont salués ou pas dans certains lieux, toutes ces informations ont de l'importance pour nous... » (coordinatrice des contrats de sécurité d'arrondissement).

Cette information qualitative se distingue également de l'information « police », qui se fonde bien souvent sur un traitement judiciaire (l'information de la police nécessite que des infractions soient constatées, donc une certaine gravité) :

« Ça permet d'avoir d'autres informations que celles de la police, où il faut qu'il y ait quelque chose de constaté... On l'a vu par exemple quand il y a eu une bataille rangée entre les exilés afghans et les jeunes du quartier Grange aux Belles en septembre... il y avait une différence de perception entre les CdN et la police... les policiers n'avaient pas grand-chose en fait comme information... » (cabinet du maire, 10^e arrondissement).

2.1.3. Une information dont la distribution peut être affinée

Ces fiches font cependant l'objet de critiques. Il est à noter de ce point de vue que leur rédaction a déjà pu évoluer sous l'effet des retours des partenaires (ou sur la base des recommandations internes du service de coordination opérationnelle). Signalons une première critique, parfois exprimée, concernant une tendance à l'auto-satisfaction de la part des CdN : *« Ils font souvent de l'autosatisfaction, "nous avons rencontré M. X, nous lui répondons, il nous remercie, nous continuons... etc." »* (bailleur). Trois critiques nous semblent plus fondamentales : il leur est reproché de produire une information parfois euphémisée, trop générique et insuffisamment hiérarchisée.

a) Une information euphémisée

Certaines organisations ont le sentiment que l'information donnée par les CdN manque parfois de relief, comme s'ils avaient une vision quelque peu aseptisée des problèmes dans les quartiers. Les fiches seraient un peu « gentilles » :

« Les deux e-mails que j'ai reçus, ça me paraissait très général... ça ne me paraissait pas relater ce que mes gardiens connaissent... ça avait l'air un peu bienveillant, du genre 'ils consommaient des stupéfiants, on est allés les voir et tout est rentré dans l'ordre', il y avait un côté tout va pour le mieux dans le meilleur des mondes » (chef d'agence, bailleur).

« Je suis toujours surpris quand je lis leurs fiches... souvent je me dis tout va bien... mais moi sur le quartier, je le ressens pas pareil... les notes, les signalements me laissent sur ma faim... » (chargé de mission).

b) Des informations génériques

Certains reprochent à l'information d'être quelque peu générale. Les fiches fournissent des informations pas complètement inutiles mais globalement trop vagues :

« L'information qu'ils nous donnent confirme ce que l'on sait déjà... Il faut dire que Château rouge, c'est déjà très fliqué, donc on sait déjà beaucoup de choses... Souvent on n'apprend rien... » (Police nationale).

« Leurs rapports ne sont pas toujours exploitables... quelquefois l'information est un peu basique... c'est du genre, c'est même devenu une blague entre nous, "Avons vu madame Michu, lui avons dit bonjour, sommes repartis"... » (Mairie de Paris).

c) Une pluralité d'informations d'intérêt inégal

Certains destinataires considèrent qu'ils n'ont pas besoin d'autant d'informations et que les fiches qui leur sont envoyées sont trop nombreuses, insuffisamment hiérarchisées. C'est le cas de certains services qui n'ont un intérêt que pour certains sujets alors qu'ils reçoivent des fiches multiples :

« Il faut d'ailleurs que j'en parle avec (...) [leur responsable], parce que pour arriver à voir les signalements d'épave [l'information intéressante pour eux], il faut qu'on lise tout... Il faudrait que ce qui est du rôle de la police soit distingué... » (Police nationale).

C'est le cas également pour des services qui, confrontés à une masse d'informations, notamment parce qu'ils sont, à l'instar des mairies d'arrondissement, destinataires de l'ensemble des fiches, en finissent par ne plus savoir quelles sont les informations véritablement prioritaires :

« On les reçoit deux fois par jour... on était au départ très contents... maintenant... Les fiches sont sans doute utiles à la DPP... mais pour nous c'est autre chose, on se noie dans les détails, donc du coup, ils ne sont pas exploitables... L'info est dissoute... je les trouve en général peu utiles... Notre problème à nous c'est qu'on a besoin de documents de synthèse... c'est simplement une question de temps... Ponctuellement quand j'ai un peu de temps, je les regarde... » (mairie d'arrondissement).

« Après le week-end, je reçois les fiches du vendredi, samedi et dimanche, soit 3 x 30 fiches, 90 fiches à lire le lundi matin ! Donc c'est pas toujours évident de les lire ces fiches, je lis seulement les synthèses. En général, c'est 10 fiches par site par jour ! » (coordonnatrice sécurité).

Une des difficultés essentielles consiste donc ici dans le tri de l'information : les différents partenaires ont plutôt trop d'informations que pas assez ; ils ont parfois l'impression de passer trop de temps pour trier l'information. De ce point de vue, un chantier prioritaire pour accroître la crédibilité du dispositif auprès des autres services consiste à mieux sélectionner l'information pertinente.

2.1.4. *Quelle utilisation de l'information ?*

Après avoir examiné ce que les partenaires pensaient de l'information transmise par les CdN, voyons plus précisément, ce qu'ils en font. D'abord, qui sont les acteurs particulièrement intéressés par cette information ? Essentiellement des gens qui ne sont pas sur le terrain : *« Nous, on n'est pas sur le terrain... eux, ils font la veille sociale et technique, donc ils voient beaucoup de choses... »* (coordinatrice des contrats de sécurité d'arrondissement). Cette information a également une utilité pour ceux qui, à l'instar des policiers, sont enclins, au vu de leurs activités quotidiennes, à adopter une autre vision de l'état du quartier. Trois usages principaux en sont faits : appréhender le climat du quartier, accroître la réactivité des services publics et intégrer l'information des CdN dans des systèmes d'information plus généraux.

Usage de l'information CdN par les partenaires

Usages	Explication	Exemples
Appréhender le climat du quartier	Rendre compte du climat du quartier (état des tensions, nature des relations, dégradations) à partir des remontées des habitants	Utilisation générale par tous les destinataires (avec des jugements toutefois différents sur la pertinence de l'information ainsi transmise)
Accroître la réactivité des services publics	Redéployer les services, qu'il s'agisse d'interventions sur l'espace physique (le relevé des dépôts par exemple) ou pour la résolution de problèmes individuels	Relevés de propreté, remontée de demandes individuelles d'habitants et de commerçants
Inclure les fiches des CdN dans des systèmes d'informations	Retraitement de l'information donnée par les CdN dans des systèmes d'information plus larges	Utilisation des relevés de dépôt par la GUP pour identifier les lieux récurrents. Utilisation des signalements des CdN par l'association Coordination Toxicomanies

2.1.5. La question du retour d'information

Jusqu'ici, nous n'avons évoqué la remontée de l'information que dans un seul sens : des CdN vers les partenaires. Qu'en est-il dans l'autre sens ? Les CdN regrettent souvent de n'avoir que peu de retours effectifs, voire que leurs signalements ne sont pas véritablement suivis. Les CdN ne sont pas toujours destinataires de l'information, ce qui peut les conduire à exprimer un certain dépit, voire une certaine frustration.

« De mon côté, je les mets pas en copie pour pas les submerger... mais ça pourrait être intéressant de les contacter... ne serait-ce que pour mieux informer les personnes qui les ont contactés... » (Direction de la propreté et de l'environnement).

« Ils signalent toujours les mêmes choses... Par exemple, s'il y a un lampadaire qui est défectueux, eh bien, ils vont continuer à le signaler de jour en jour dans leurs fiches... alors que nos agents nous disent que le problème est déjà traité, que le bon de commande est déjà prêt... » (Direction de l'environnement et des espaces verts).

Dans les citations rapportées *supra*, se glisse le risque de l'incompréhension : à des CdN frustrés de ne pas voir de réponse de la part des services sollicités répond l'agacement de services qui ont répondu sans prévenir les CdN. L'enjeu ici posé est celui du retour vers les CdN : producteurs d'informations, les CdN doivent être informés des suites de l'information produite, et une sensibilisation des partenaires à cet aspect paraît essentielle.

Par ailleurs, on peut également imaginer qu'ils soient destinataires d'information produites par d'autres instances, ce qui pourrait les conduire à appréhender plus globalement les territoires sur lesquels ils interviennent. De ce point de vue, la présence des CdN à des réunions en mairie ou dans des réunions de coordination plus générales est un aspect essentiel, tant elle leur permet de se faire connaître en même temps que de mieux appréhender les problématiques propres aux quartiers.

2.2. LES CDN COMME PARTENAIRES OPÉRATIONNELS

Envisageons maintenant plus largement les questions de partenariat, sans nous limiter aux seules fiches de signalement. Nous allons voir ici la diversité des acteurs avec lesquels est en relation le service des CdN et la très forte variation des rapports que les CdN et leurs responsables peuvent entretenir avec chacun de ces acteurs.

Ce partenariat opère à un double niveau : (i) opérationnel, pour ce qui est des relations entretenues sur le terrain entre les CdN et des agents et représentants associatifs divers ; (ii) institutionnel : pour ce qui concerne la définition de règles générales fixant la nature des échanges entre CdN et partenaires. Les relations opérationnelles renvoient aux rapports que peuvent nouer les CdN dans leur travail quotidien, les relations institutionnelles renvoient plutôt au travail de mise en relation assuré par le BCDN, voire par les encadrants.

Nous proposons de commencer par présenter les différentes facettes de ce partenariat : mairies d'arrondissement, acteurs de la sécurité (Police nationale, GPIS, centre de veille opérationnelle), acteurs de la prévention et du social (éducateurs, espaces d'accueil jeunes), opérateurs intervenant dans des domaines spécifiques (sans domicile fixe, toxicomanie ou encore prostitution), acteurs du monde de l'habitat (organismes HLM, bailleurs), équipements collectifs, et enfin habitants et usagers du quartier (nous incluons ici des représentants associatifs, des membres de conseils de quartiers, des commerçants et des habitants « lambda »). Sur cette base, nous tenterons d'opérer une synthèse des relations partenariales des CdN.

2.2.1. Les mairies d'arrondissements : entre pilotage conjoint et isolement

Si le dispositif CdN émane de la mairie centrale, la territorialisation de son action rend bien évidemment essentielle l'entretien de relations avec les mairies d'arrondissement. Pour les mairies, la connaissance et l'usage du dispositif est, comme on va le voir, relativement variable, mais il est évident que les CdN représentent une force d'appoint sur les territoires où ils opèrent, à la fois en tant que source d'informations sur l'état des quartiers et comme outil d'intervention dans l'espace public. Les relations s'établissent en général avec le membre du cabinet en charge des questions de sécurité ou de prévention (directeur, directeur-adjoint ou collaborateur selon les cas) et l'élu(e) en charge de ces questions.

a) Les usages divers du dispositif CdN par les mairies d'arrondissement

Les mairies d'arrondissement jouent un rôle essentiel pour faire connaître le dispositif. Echelon politique et administratif de proximité, les mairies d'arrondissement, par l'intermédiaire du journal municipal, par les conseils de quartier ou encore par l'entremise des multiples relations informelles tissées avec la population sont des vecteurs essentiels de diffusion de l'information sur le dispositif. Voyons maintenant comment les mairies d'arrondissement utilisent les CdN. Nous distinguerons quatre usages différents.

(i) Obtenir des informations générales sur l'état du quartier : c'est un élément que l'on retrouve dans tous les entretiens (les CdN « *les yeux et les oreilles de la mairie* »). C'est en quelque sorte le service « de base » que peuvent rendre les CdN au travers de leurs fiches (*cf. supra*). De ce point de vue, la plus-value produite par les CdN n'est d'ailleurs pas toujours évidente, dans la mesure où les directeurs de cabinet ou élus destinataires des fiches sont déjà bien informés (que ce soit par l'information obtenue par leurs partenaires, par les représentants de la population ou par leurs agents). Globalement, les mairies d'arrondissement sont plutôt bien informées de l'état général du quartier, et plusieurs de nos interlocuteurs nous ont dit ne lire que très incidemment les fiches des CdN (*cf. supra*).

(ii) Obtenir des informations spécifiques sur des problèmes précis : sur des sujets spécifiques pour lesquels les mairies ont reçu des informations par d'autres canaux, elles peuvent demander aux CdN de produire un surplus d'information, en passant sur le site, en allant à la rencontre de la population :

« Je leur dis par mail ou téléphone : j'ai été informé par un riverain ou autre, de troubles de voisinage à telle adresse, allez voir ce qui se passe, par exemple il y avait eu une alerte rue des 4 frères Peignaux... »

Pour moi, ce sont des yeux et des oreilles, ça m'évite d'actionner le commissariat et où la demande est plus lourde... » (mairie d'arrondissement).

(iii) Transmettre l'information à la population : les CdN ne sont pas simplement un outil de remontée de l'information en direction des élus, ils sont également utilisés comme outil de diffusion de l'information par les responsables politiques et administratifs. Ils peuvent par exemple faire taire une rumeur :

« Ils peuvent aussi parfois transmettre de l'information à la population. Par exemple, après l'incendie criminel sur la rue Stephenson... il y avait des fantasmes tout ça pour savoir qui a fait ça... je leur ai dit d'y passer... Dans la population, ça partait un peu dans tous les sens, il y avait une rumeur notamment qui laissait penser que c'était dû au deal... Moi, ce que je leur ai dit, c'est aller dégonfler la situation, pour leur dire que ce n'est pas dû au deal, que ça on en est sûrs... » (mairie d'arrondissement).

(iv) Permettre des contacts humains pour des problèmes mineurs : pour des demandes de la part d'associations, d'équipements ou d'individus traduisant un problème de sécurité mineur, avec un besoin de réassurance, de présence institutionnel, les CdN peuvent représenter une réponse, qui ne nécessite pas de faire appel à la Police nationale. Les CdN assurent une présence relationnelle (en se mettant à l'écoute du public) tout en représentant une forme de réponse institutionnelle (ils sont des représentants de la mairie de Paris et portent un uniforme). Soulignons que de ce point de vue, les CdN représentent une forme de réponse à des problèmes pour lesquels les mairies d'arrondissement ont traditionnellement peu de moyens. Pour des ventes à la sauvette ponctuelles aux abords d'un collège, pour des dégradations dont une crèche est victime ou encore pour des bruits à la sortie d'un collègue, les CdN sont susceptible d'intervenir, là où l'intervention de la police aurait toutes les chances d'être soit disproportionnée, soit plus tardive. Donnons-en un exemple :

« Pour la crèche des petits lardons, qui est à la limite de Grange aux Belles... entre Noël et le jour de l'An, ils ont eu différents problèmes et se sentaient abandonnés... Le commissaire n'était pas encore très informé de tout cela... Moi, quand ils m'appellent, j'ai demandé le jour-même aux CdN de passer les voir, puis de passer régulièrement... La visite d'une personne qui porte un uniforme, ça a quand même un effet... ensuite, on a organisé un petit groupe de travail avec le commissaire et le bailleur pour voir ce que l'on pouvait faire... » (mairie d'arrondissement).

Ajoutons pour finir que les relations entre mairie d'arrondissement et CdN sont importantes dans la mesure où les CdN peuvent alors bénéficier du répertoire relationnel des élus ou du cabinet (*cf. infra* pour les relations avec la Police nationale).

b) Des configurations territoriales variées

Les mairies d'arrondissement ne se saisissent pas toutes de la même façon du dispositif. Si, dans certains cas, on observe un relatif éloignement entre le dispositif et la mairie, et une certaine circonspection quant à l'intérêt du dispositif, dans d'autres, l'engagement est nettement plus fort et les relations plus coopératives.

Voyons quels sont les différents types de relations :

- **18^e et 12^e arrondissements** : réunions régulières (mensuelles) impliquant les CdN (3 CdN pour chaque réunion, un encadrant et un représentant du BCDN), le coordonnateur contrat de sécurité d'arrondissement, un représentant du cabinet du maire. Ces réunions qui se tiennent en mairie d'arrondissement sont d'une durée d'une heure à une heure 30, elles ont fait l'objet d'une préparation en amont par les CdN (sorte de synthèse d'activité mensuelle). Dans le 12^e arrondissement, le référent technique d'arrondissement pour les inspecteurs de sécurité de la Ville de Paris est présent depuis septembre 2010.

- **10^e arrondissement** : démarrage de ce type de réunions (cabinet du maire, CdN, référent technique d'arrondissement, coordonnateur) depuis quelques mois (au moment de la recherche seules 2 réunions de ce type s'étaient tenues). Il est donc trop tôt pour l'évaluer. Des relations existent (le maire était par exemple venu visiter les CdN) et des demandes peuvent être ponctuellement effectuées. Au moment de l'enquête, les relations étaient en train de s'établir.

- **15^e arrondissement** : pas de réunion de coordination autour des CdN. En revanche, il existe des contacts téléphoniques et e-mails très réguliers.

- **11^e arrondissement** : pas de réunion et contacts très épisodiques. Ces contacts débutaient au moment de la recherche.

Cette diversité provient de plusieurs raisons. Elle tient d'abord à l'ancienneté du dispositif dans l'arrondissement : dans le 18^e ou le 12^e, le dispositif est relativement ancien, et des relations ont eu l'occasion de s'établir dans la durée ; dans les 10^e-11^e ou 15^e arrondissements, les relations sont plus récentes, les dispositifs ayant été établis depuis moins de deux ans¹⁸. Une seconde raison doit être cependant signalée : elle tient aux stratégies d'action propres à chaque arrondissement. En l'occurrence dans les 12^e et 18^e arrondissements, les cabinets sont volontaristes sur ces questions et investissent en conséquence le dispositif CdN comme une façon de répondre aux besoins de la population.

¹⁸ La durée n'explique cependant pas tout, dans le 20^e arrondissement, la relative ancienneté du dispositif n'empêche pas son isolement vis-à-vis de la mairie.

Dans les arrondissements dans lesquels il existe des relations régulières, comment se déroulent concrètement ces rencontres ? Quels avantages croisés en tirent les participants ? L'échange s'organise sur la base d'un rapport synthétisant les activités du mois rédigé par les CdN :

« Il y a deux ou trois CdN plus un responsable... Ils ont préparé la réunion selon les thématiques habituelles... Après on échange, moi je leur dis, on a vu ça ou ça... on parle des sujets classiques vente à la sauvette, prostitution, ... » (mairie d'arrondissement).

Ces rencontres permettent à la mairie d'arrondissement de diversifier ses sources d'information et de faire des demandes spécifiques aux CdN. Elles constituent en ce sens un élément central du pilotage opérationnel du dispositif sur une base d'échange réciproque : d'un côté, les interlocuteurs en mairie d'arrondissement confient des missions aux CdN, leur donnent des informations sur l'état du quartier ; de l'autre, les CdN font remonter leurs propres informations, et peuvent intervenir là dans les creux laissés par les autres services (et notamment dans des domaines où la Police nationale n'intervient pas) :

« Les CDN apportent des informations de terrain, ils font remonter les informations, apportent un autre son de cloche que celui des riverains. Pour moi, cela me permet de croiser les informations, celles des CdN, de la PN, des riverains, des observateurs. Et moi je leur donne des messages à faire passer aux jeunes, pour temporiser, casser les fausses rumeurs, rétablir la vérité » (cabinet, mairie d'arrondissement).

Ces réunions sont une possibilité pour la mairie d'arrondissement de questionner le dispositif, d'inciter les CdN à adopter une attitude plus ouverte dans l'espace public :

« Je leur dis : est-ce que vous allez au contact des gens ? J'essaie en permanence de les relancer sur ce registre-là... (...) Je leur pose des questions : là, on m'a signalé un immeuble insalubre, est-ce que vous l'avez vu ? Sinon, ils font leur maraude, de façon un peu mécanique... » (mairie d'arrondissement).

Outre l'échange autour des informations que font remonter les CdN et la définition ponctuelle de missions, ces réunions permettent une responsabilisation des CdN qui doivent préparer la réunion, présenter les données de leurs activités, faire ensuite un rapport à leurs collègues. C'est également un lieu dans lequel les CdN peuvent bénéficier d'un retour direct sur leur activité, profitant ainsi d'une forme de reconnaissance, enjeu dont on sait qu'il occupe fortement l'esprit des agents :

« Ils lisent nos fiches (...) [le directeur de cabinet] lit les fiches... il m'a parlé de la fiche que j'avais faite sur la vieille dame à béquille qui a des pensées suicidaires, elle marche très difficilement, on la raccompagne parce que à cause des marches elle peut tomber facilement... c'est une reconnaissance de notre travail, c'est pas de l'à peu près... » (CdN).

Dans les arrondissements dans lesquels les réunions sont ouvertes aux inspecteurs de sécurité (en l'occurrence le 12^e et le 10^e – même si pour ce dernier le dispositif est encore en

cours de formation), elles permettent une forme d'interconnaissance, y compris au sein même de la DPP :

« Dans le 12^e, avant la fusion des réunions, je faisais un point séparé avec la base Vincennes puis un autre avec les CDN. La fusion permet que les CDN voient les ISVP, ça marche mieux, ça montre la cohésion de la DPP vis-à-vis de l'extérieur » (coordonnatrice sécurité).

Il est clair qu'un tel dispositif présente de nombreux avantages : relations d'échange réciproque avec la mairie d'arrondissement (qui permet notamment d'alimenter en missions les CdN et de croiser l'information), responsabilisation des agents participant à ces réunions, interconnaissance entre les différents acteurs de la DPP participant à la tranquillité publique (ISVP, coordonnateurs sécurité, CdN) et membres des mairies d'arrondissement chargés de ces questions (généralement membres du cabinet du maire).

2.2.2. Les acteurs de la sécurité : entre distance et contacts ponctuels

Pour ce qui concerne les relations avec les acteurs de la sécurité (essentiellement Police nationale et groupement parisien inter-bailleurs de surveillance, GPIS), les liens sont assez distendus, ce qui s'explique par la nature des missions (prévention/médiation *vs* sécurité/répression) mais aussi par des cultures de travail liées à ces activités. C'est ce qu'exprime l'un des interlocuteurs parmi beaucoup d'autres :

« Nous notre travail c'est le rétablissement de l'ordre ; eux font du lissage, de l'entretien, ils voient et suivent ce qui se passe après notre intervention » (Police nationale).

Cette faiblesse des relations se joue différemment en fonction des scènes : CdN et policiers n'entretiennent pas de contacts dans l'espace public mais ont des liens en termes d'échanges d'informations. Cependant, cet échange d'informations s'opère à un relativement haut de généralité, les CdN ne transmettent quasiment aucune information « policière » (et ce, à la différence de ce que pensent certains jeunes, voire même certains acteurs des quartiers). Les partenariats sont donc relativement limités, à l'exception de l'un des arrondissements où l'on compte des relations plus coopératives.

a) Des relations coopératives mais distendues

Replacées dans la durée, ces relations sont caractérisées par une progressive compréhension des rôles respectifs. Certains policiers songeaient par exemple à utiliser les CdN pour des missions assez éloignées de leur cœur de mission, flou qui s'est quelque peu dissipé avec le temps :

« Au début, on pensait les envoyer sur des fuites de gaz, des fuites d'eau, comme ce qui avait été dit à la réunion. Mais les pompiers préfèrent que ce soit les pompiers et il y a eu très vite un problème de disponibilité et de territoire quand les policiers les ont appelés pour intervenir » (Police nationale).

Dans certains cas, les doutes initiaux, voire les craintes, sur leur rôle se sont progressivement dissipés. Les inquiétudes ont fait place à une forme de reconnaissance de leur « professionnalisme » (ou tout au moins de leur mandat institutionnel) :

« Au début, quand ils sont arrivés, on avait une crainte : le syndrome du grand frère de banlieue allié des délinquants. Et en fait ça n'a pas du tout été le cas, les CdN ont été et sont totalement neutres. Ce qu'on apprécie beaucoup, c'est qu'ils ont un vocabulaire adapté, posé, distancié, du recul par rapport aux autres dans la rue ; ils se présentent comme agents de la mairie, ils savent se situer sur l'échiquier urbain. Leur action s'est pérennisée car ils sont à la hauteur » (Police nationale).

On ne compte que très peu de différends entre les CdN et les agents de sécurité. Le seul épisode conflictuel que l'on nous ait rapporté relève d'une forme d'incompréhension ponctuelle : il avait été demandé aux CdN de noter les plaques d'immatriculation des véhicules de police et de pompiers circulant sur leur territoire... ce qui a conduit à une altercation avec des CRS dans le 18^e : alors qu'un CdN note l'immatriculation, il est interpellé par un CRS qui s'étonne qu'il note leur plaque... et les CdN ont toutes les peines du monde à expliquer qu'ils travaillent pour la mairie de Paris et que c'est une mission qui leur est confiée par leur institution¹⁹. Du côté des CdN, quand l'un d'eux avait été agressé à la Grange aux Belles fin 2009, avait été exprimé un reproche quant à l'intervention tardive de la police pour les protéger, ce qui avait conduit le commissaire à leur rendre visite à la base... favorisant ainsi des relations plus coopératives par la suite (*cf. infra*). Les policiers formulent parfois quelques critiques quant à la connaissance un peu aléatoire des procédures par les CdN, mais il n'y a ici rien de fondamental :

« Les deux incidents par rapport à eux c'est à cause d'une méconnaissance du droit, cela fait d'ailleurs partie de la question de leur formation, (...) [sur] ce qui est permis de faire légalement. On a l'exemple du portable qu'ils restituent à un gamin qui leur dit que c'est le sien : il faut vérifier que ce portable est bien le sien, on ne rend pas un portable comme ça à quelqu'un » (Police nationale).

¹⁹ Ajoutons à cela qu'alors que le CRS appelle le commissariat du 18^e pour vérifier les dires du CdN, il lui est répondu qu'ils ne connaissent pas les CdN...

Si les conflits sont rares, les relations sont faiblement intégrées. Ici, une distinction doit être effectuée entre l'espace public, où les relations sont (quasiment) absentes, et les autres scènes pour lesquelles il existe des contacts. Au niveau de l'espace public, l'absence de relations s'explique par la volonté d'éviter de mettre en difficulté les CdN dans leur difficile travail de prise de contact avec les jeunes :

« Au niveau de l'espace public, on n'entretient pas de relations... on évite les contacts, non par mépris, mais parce que ça pourrait être gênant pour les CdN, (...) le mélange des genres, nous, on est quand même vu comme des méchants, même si on ne l'est pas réellement... » (GPIS).

« Nous avons des relations informelles et le souhait de ne pas avoir de relations formelles avec les CdN. On se voit hors de la voie publique pour ne pas casser la confiance qu'ils ont acquise auprès des jeunes. Il suffit qu'un jeune voie un policier serrer la main à un CdN, c'est fini ! Ils sont grillés ! » (Police nationale).

S'il existe des contacts en dehors de l'espace public, notamment par l'échange d'informations ou par des réunions institutionnelles, ceux-ci restent à un niveau de généralité. Les fiches de signalement des CdN sont envoyées en général au commissaire (voire au commissaire-adjoint dans certains arrondissements) et à la mission prévention-communication (responsable des partenariats au sein du commissariat), à charge à eux de répercuter l'information aux autres services (ce qu'ils font très rarement). Le plus souvent, les policiers se satisfont des informations sur le climat du quartier que leur transmettent les CdN, ce qui permet d'ailleurs de rompre un discours implicite sur les « CdN informateurs de la police » :

« Les infos des CdN, ça nous donne une température... il n'y aucune donnée nominative à l'intérieur... Il est très rare que des informations d'importance nous aient été rapportés par les CdN... aucun élément que l'on pourrait exploiter de façon policière » (Police nationale).

Le niveau d'échange reste donc à un relativement haut niveau de généralité. Si les policiers utilisent globalement assez peu les informations que leur donnent les CdN, on peut également noter qu'ils informent assez peu les habitants, qu'ils peuvent faire appel au dispositif des CdN en cas de nuisances sonores. De ce point de vue, force est de constater que l'un des ressorts initiaux du dispositif (les CdN comme réponse pour des faits de faible gravité pour lesquels ils représentent une réponse là où la police n'intervient pas) peine à s'établir.

b) Des contacts occasionnels plus poussés

Si les contacts sont globalement assez ténus, avec peu d'échanges croisés, la situation varie partiellement en fonction des sites. Dans le 10^e, et à un degré moindre dans le 12^e, des relations

plus coopératives se sont tissées. Les informations données par les CdN ont pu servir pour des interventions policières :

« Là j'ai un exemple très précis d'usage que l'on a pu faire de leur travail [me montre une fiche de signalement du 25 janvier dans laquelle les CdN font état de contacts avec les habitants qui se plaignent de circulations particulièrement bruyantes en scooter entre 7 h 45 et 8 h 00 du matin]. Ce matin sur la base de ces informations, on a réorganisé les patrouilles et on a interpellé deux scooters, qui en plus roulaient sans assurance... Grâce à eux, on a eu un horaire très précis, on a adapté la patrouille, on a pu intervenir... Là, c'est vraiment l'exemple d'une intervention réussie... » (Police nationale).

Exceptionnellement, les services de police peuvent demander des informations supplémentaires, par exemple suite à une fiche des CdN relative à des collégiens qui se faisaient racketter par une personne armée d'un couteau, les services de police ont demandé des précisions sur ce signalement. En sens inverse, ils peuvent prévenir les CdN quand ils conduisent une opération sur le quartier.

Dans le 12^e arrondissement, la police a pu également s'appuyer sur les CdN pour des missions qui ne relevaient pas complètement du mandat policier, à savoir fluidifier des passages quotidiens et bruyants d'adolescents dans l'espace public :

« Il y avait des problèmes de nuisance et de cohabitation entre les collégiens à la sortie du collège Guy Flaviën et les personnes de la maison de retraite qui est juste en face du collège ; les retraités étaient exaspérés par le bruit des jeunes. On a demandé à la mairie que les CdN fassent une statique devant le collège à 16 h 30 pour disperser les jeunes. Donc le message est passé par la mairie » (Police nationale).

Dans le 12^e, le volontarisme de la mairie d'arrondissement et les relations qu'elle entretient avec les différents acteurs lui permet de jouer un rôle d'intermédiation :

« Moi, je fais le lien entre les CdN et la PN, j'ai fait en sorte que les CdN, en tant qu'agents municipaux, aient le numéro direct du commissariat, autre que celui du standard, pour les interventions rapides notamment s'ils sont en danger ou alors des gens (ex. de la fête de la musique...) » (mairie d'arrondissement).

2.2.3. Les acteurs de la prévention et de l'accompagnement social : rapport distancié et contacts occasionnels

Ici, les contacts concernent principalement deux types d'acteurs différents : ceux qui accueillent du public jeune (à l'instar des Antennes jeunes) et ceux qui sont en relation avec les jeunes dans l'espace public (à l'instar des éducateurs de rue). A bien des égards, les relations correspondent au symétrique inverse de ce qui a été observé pour les relations avec les acteurs de la sécurité : des relations distantes, notamment dans l'espace public, mais cette fois-ci à l'initiative des acteurs de la prévention qui cherchent à préserver les (souvent fragiles) relations qu'ils ont construites avec le public jeune.

Dans le passé, les relations entre ces nouveaux métiers du social et les professionnels plus installés ont pu susciter de nombreuses frictions, les seconds se méfiant des premiers qu'ils jugent moins professionnels qu'eux. On doit noter d'abord que les relations se sont pacifiées, avec des contacts ponctuels qui permettent une connaissance des missions réciproques :

« On a des liens de courtoisie avec le BCDN, on ne travaille pas avec eux, on n'a pas d'actions communes, on se rencontre dans la rue par hasard, on échange sur l'ambiance du quartier... » (éducateur).

« Le 10 janvier, il y a eu le CLS Duplex à la mairie. Étaient présents la mairie, les éduc spés d'Arc 75, (...) [le chef] du BCDN et un représentant de l'équipe des CdN du 15^e : cela a donné des regards croisés sur le quartier. Lors de cette réunion, on a parlé des points sur lesquels on pourrait travailler ensemble... on s'est dit que on se verrait 2 fois par an en réunion, eux et nous, ... on se disait qu'on était complémentaire, qu'on ne faisait pas la même chose, ... oui on se connaît quand même » (éducateur).

En revanche, les éducateurs ou les professionnels du social, étant en relation directe avec les jeunes, préfèrent éviter, ou tout au moins minimiser les contacts avec eux dans l'espace public :

« On ne veut pas être vu avec les CdN dans la rue face aux jeunes, on veut éviter les manipulations et les jeux des jeunes... On veut plus protéger les CdN qu'autre chose... car nous on peut avoir une relation prolongée avec le jeune, un projet, un rendez-vous d'insertion, etc. » (éducateur).

Pour les acteurs en relation avec le public jeunes, la difficulté à entretenir des relations avec un public souvent méfiant fait craindre que toute relation dans l'espace public risque de détériorer les fragiles contacts établis. Les éducateurs s'empresent bien souvent de souligner qu'ils ne font pas le même travail que les CdN, qu'ils cherchent à avoir une action prolongée auprès des jeunes, qu'ils ne viennent pas pour les contrôler ou les rappeler à l'ordre. C'est une triple critique (plus ou moins explicite) qui s'exprime de la part des éducateurs.

D'abord, les CdN seraient trop dépendants de leur organisation d'appartenance, trop contraints par un format bureaucratique :

« Le problème c'est que pour eux leur cadre d'intervention est très rigide, ils sont seulement témoins, tout est trop procéduralisé chez eux, avec le poids de la hiérarchie... il n'y a aucune souplesse, aucune liberté, aucune initiative personnelle possible, il leur faut une autorisation pour tout... il faut qu'ils en réfèrent à leur hiérarchie... » (éducateur).

Ils seraient par ailleurs insuffisamment professionnalisés, et donc maladroits dans le discours qu'ils tiennent auprès des jeunes :

« Certains discours nous dérangent comme un CdN qui dit à un éduc : « je viens de Stains, je vais t'expliquer comment il faut faire avec les jeunes ! » ou un autre qui disait aux jeunes : « C'est calme ici ! C'est pas le 18^e ! » sans aucune maîtrise du discours et de ses effets, le jeune lui a répondu « attends, je peux mettre l'ambiance dans le quartier si tu veux ! » (éducateur).

Enfin, leurs missions seraient trop orientées vers le rappel à l'ordre, ce qui créerait un trouble dans l'esprit des jeunes :

« On évalue notre travail à notre temps de présence avec eux, les jeunes... parfois 1 heure... Nous on n'a pas l'obligation de leur dire de faire moins de bruit (rire) » (éducateur).

Ce n'est guère nouveau²⁰, mais ces nouveaux métiers peinent à établir des relations de confiance avec des professionnels du social enclins à souligner leur manque de professionnalisme. Ces résultats sont encore plus intéressants quand on les rapproche de ceux observés pour la Police nationale : les CdN cherchent à éviter les contacts dans l'espace public avec la police... tout comme les professionnels du social avec les CdN, de peur de perdre les contacts qu'ils parviennent difficilement à établir avec les jeunes. Tout se passe comme si les relations avec ce public étaient si difficiles à instaurer, si fragiles, que ces différents métiers de l'espace public cherchent à préserver leurs relations en limitant au maximum toute interaction avec les autres professionnels. Du coup, comme cela n'est guère compensé par des échanges d'informations approfondis, peine à s'installer une véritable chaîne d'interventions auprès des jeunes. Pour les CdN, qui sont censés opérer un lien entre social et sécurité, on voit toute la difficulté de la tâche, les policiers ayant tendance à les renvoyer vers le social et les éducateurs vers la sécurité.

2.2.4. Toxicomanie et SDF : une bonne insertion partenariale

Ces deux domaines (toxicomanie et sans domicile fixe) occupent des importances variables selon les sites d'intervention : si la question des toxicomanes est centrale dans le 18^e, elle est quasiment absente des autres arrondissements ; si la question des sans-abri est présente dans tous les arrondissements, elle occupe nettement plus d'importance dans le 12^e et le 10^e que dans les autres. Pour ces deux domaines spécialisés (drogues et sans-abri), les missions des CdN sont relativement bien adaptées aux attentes des partenaires.

²⁰ MAILLARD, FAGET, 2002.

a) La question SDF : une bonne insertion

Il faut souligner d'abord que, pour les SDF, l'intervention des partenaires se situe en amont de la prise de poste, dès la formation initiale :

« Avec les CdN on a eu une bonne prise de contact d'office. Eux étaient intéressés pour qu'on intervienne dans leur formation initiale des responsables et équipiers CdN ; on a élaboré une convention de formation Samu-CdN. Pendant une matinée, on leur présente la régulation du Samu, le 115, nos maraudes. Il y a une formalisation de ces actions de formation. Une prochaine formation des CdN est prévue pour bientôt. Les questions posées sont très opérationnelles : comment vous appelez tel service ? » (Samu social).

Les CdN ont pu profiter du réseau d'intervenants existant, ce qui a facilité leurs interventions auprès des SDF, particulièrement dans le 12^e :

« Les CdN avaient besoin de nous par rapport au public SDF de la gare de Lyon. Nous on leur a fait une réunion de présentation et de sensibilisation aux actions envers les SDF dans leur local du 12^e » (coordination maraudes).

« Nous on a fait connaître les CdN aux autres maraudeurs et gens de terrain et à nos écoutants permanenciers qui travaillent en temps réel, c'est le 115, et qui pour cela vont sur notre Intranet pour fournir sur le moment une solution à celui qui appelle, nous du coup on a mis les CdN sur notre Intranet » (Samu social).

La complémentarité de leurs interventions est reconnue. D'abord, ils ont une approche plus généraliste que les intervenants spécialisés, avec un ancrage territorial plus fort, ce qui leur permet de nouer des relations avec les SDF sur une autre base relationnelle que celle des professionnels du champ :

« Sur le 12^e, ils rencontrent toujours les mêmes personnes... Ils nous ont aidés à faire partir un SDF qui était en danger dans le 12^e, on lui a demandé de se déplacer et il a accepté de se déplacer... Il est maintenant sur le quartier Saint-Eloi... Je lis leurs trucs, et je sais qu'ils les suivent bien... Ils ont un contact répété, c'est pour cela que ça marche, ils ont 4-5 lieux qu'ils suivent régulièrement... Ce que je peux dire, c'est que le travail, ils le font sérieusement... Ils ont un bon contact avec les sans-abri... Ils les connaissent par leurs nom et prénom... Ils font du suivi sur des lieux sensibles... Parfois, ils font des rapports sur des lieux sensibles... » (brigade d'accompagnement des sans-abri).

Par rapport à d'autres organisations, ils ont également un lien plus facile avec les SDF du fait de leur présence régulière, alors que d'autres organisations suscitent plus de résistance de la part des SDF :

« Nous on demande au CVO de faire le lien entre nous et les SDF qui parfois ont peur de nous... parce qu'on arrive en uniforme. Pourtant on n'est pas la BAPSA, on ne demande pas les papiers des gens, on n'est pas de la police, on travaille seulement sur du déclaratif. Eux ils arrivent à avoir une confiance réciproque, à force de passer tous les jours, ils ont la confiance des gens, ils sont vraiment la cheville ouvrière de notre travail... la problématique des SDF c'est notre terrain commun » (Unité d'accompagnement des sans-abri).

Ce qui est particulièrement apprécié par leurs partenaires, c'est la qualité du suivi individualisé, facilitée par la régularité de leurs passages et la relative délimitation de leurs

territoires d'intervention. Pour ce qui est du circuit de prise en charge, l'ensemble fonctionne plutôt correctement, même s'il est fortement soumis aux flux :

« Nous, on ne peut pas faire toujours des prises en charge, parce qu'on est souvent pleins... Le Samu social, ils les appellent plus souvent parce qu'il y a plus de place. Nous on a 99,54 % de remplissage à Nanterre... Mais au Samu social aussi, il y a des refus... » (brigade d'accompagnement des sans-abri).

À l'avenir, l'une des questions concerne l'intégration des données CdN dans les bases de données avec la mise en place d'un SIAO – service intégré d'accueil et d'orientation - par le Samu social :

« Le SIAO permettra de voir les parcours individuels des gens, de tracer leurs parcours d'un hébergement à un autre. Il aura aussi une mission de coordination des maraudes et là on va travailler avec Mme Stan Coordination maraudes, il y a 4 zones de maraudes à Paris. Pour cela, on va demander la participation des CdN pour faire de la veille sociale, je vais faire la demande officielle vers mars (...) [au chef de département] de pouvoir intégrer les données CdN dans le SIAO » (Samu social).

b) La toxicomanie : l'insertion dans le réseau

Comme pour les sans-abri, les contacts existent en amont, dès la formation des CdN, ce qui favorise une familiarisation relativement précoce :

« On a été amenés à travailler de manière intense avec eux... on intervient dès leur formation initiale sur cette question de la réduction des risques, du partenariat... Au départ, qu'avec les CdN du 18, puis ça s'est progressivement élargi, on participe à la formation des nouveaux... » (directeur association coordination toxicomanies).

Nous avons déjà évoqué dans la partie concernant la production d'informations par les CdN, les relations relativement privilégiées qui existent avec les acteurs intervenant dans le monde de la toxicomanie. Rappelons-en deux des aspects principaux :

(i) l'information fournie par les CdN est considérée comme étant de qualité, car elle permet d'avoir un retour régulier sur les flux de toxicomanes dans le quartier. L'information des CdN est relativement précise (ils sont capables de déceler certains produits), régulière.

(ii) l'association coordination toxicomanie traite l'information que lui envoient les CdN, pour en faire une représentation cartographiée.

Ajoutons à cela qu'il existe dans ce domaine une relative intensité partenariale, tant les intervenants sur le quartier sont nombreux. Les CdN participent à des réunions de coordination hebdomadaires (auxquelles ils sont présents de façon irrégulière), réunions qui leur permettent d'être informés des intervenants sur le quartier et de se faire connaître des autres intervenants

comme du public (des usagers sont également présents). Les associations reconnaissent leur plus-value en tant qu'intermédiaires :

« Ils sont des intermédiaires avant la police. Ils permettent de ne pas tomber dans des situations extrêmes, eux et les conseils de quartier. Ils permettent de mieux mesurer les problèmes, ils ont un autre point de vue sur le quartier, c'est un maillon supplémentaire assez intéressant. C'est bien aussi de pouvoir faire remonter des infos sans passer par la police. Ils sont vraiment des tampons, des modérateurs » (association).

Ponctuellement, les associations intervenant dans le domaine des toxicomanies peuvent d'ailleurs faire appel à des interventions spécifiques des CdN :

« Quand il y a des seringues dans certains territoires, on peut demander aux CdN de passer plus fréquemment, d'aller voir les gens, c'est ce qui s'est passé avec la crèche de la rue Richaume, on avait signalé des seringues dans l'avant-cour... » (association).

2.2.5. Les acteurs de l'habitat : des contacts ponctuels

Les relations avec les bailleurs HLM (ou avec les copropriétés) mais également avec les amicales de locataires sont centrales dans la mesure où les CdN interviennent dans des espaces fortement occupés par de l'habitat social. C'est particulièrement net par exemple pour la base des 10^e-11^e arrondissements, les maraudes étant rythmées par les passages à la Grange aux Belles (10^e), à la rue de l'Orillon (11^e) ou encore rue Sainte Marthe (copropriété du 10^e qui propose un logement social collectif de fait). L'action des CdN est donc intrinsèquement liée à la présence dans les espaces collectifs HLM. Entretenir des relations tant à un niveau institutionnel qu'opérationnel est important pour les CdN : en utilisant les relais que sont les bailleurs, ils peuvent se faire connaître des locataires, et être également informés directement par les gardiens de ce qui se passe sur le quartier, lesquels peuvent d'ailleurs les solliciter pour des troubles sur le quartier.

À un niveau institutionnel, les relations avec les bailleurs sont plutôt réduites, même si elles ont été renforcées récemment. Le dispositif a été présenté initialement, et est donc connu, des relations ponctuelles existent avec le BCDN à l'occasion de réunions partenariales. La coordination opérationnelle est plutôt limitée :

« Récemment, on a eu une réunion au cabinet de la mairie du 10^e autour de la question des attroupements à proximité des halls d'immeuble, il y avait un représentant des CdN... je n'ai pas eu l'impression qu'il pouvait me proposer quelque chose autour des attroupements à proximité des halls... ils n'ont pas cherché à prendre contact avec moi après non plus... » (bailleur).

« Il y en a qui ne savent pas qu'ils peuvent entrer dans les immeubles sur appel... nous on pourrait relayer l'info auprès des locataires... on ne sait rien sur leur moyens, si ils ont un téléphone, comment ils fonctionnent... il y a un manque d'infos là-dessus... peut-être qu'il y a des réunions à un niveau hiérarchique plus élevé mais pas de descente... » (bailleur).

Les CdN représentent cependant une source d'informations pour les gestionnaires, leurs fiches peuvent d'ailleurs servir à croiser les informations par rapport à celles que leur font remonter les locataires :

« Leurs fiches nous permettent de recadrer les locataires : par exemple, il y en a qui nous disent "il y a 15 jeunes" alors que sur la fiche CdN c'est écrit 10 jeunes !! Donc ça permet de croiser les discours... » (bailleur).

Au niveau opérationnel, les gardiens connaissent globalement bien le dispositif. Les CdN sont donc globalement plutôt connus des gardiens (bien qu'il faille souligner qu'ils ne couvrent pas parfaitement le territoire), ce que confirment nos observations directes. Nous avons d'ailleurs pu constater que les affiches et cartes des CdN étaient présentes relativement fréquemment dans les loges des gardiens. On a cependant noté qu'il n'y a pas de couverture parfaitement systématique du territoire d'intervention : les CdN ne sont pas parfaitement connus de l'ensemble des gardiens. Les propos suivants indiquent deux extrémités, d'un côté, ceux qui les connaissent très vaguement, de l'autre, ceux qui identifient bien leurs missions et les connaissent individuellement :

« Ici c'est une copropriété... les CdN je sais qu'ils passent... ils sont 3 ou 4... ils auraient intérêt à plus se faire connaître... » (gardien).

« Oui je les connais, leurs locaux sont sur un de mes immeubles, je les vois régulièrement, je les croise quand ils font la sortie du collège vers 17 h 00 ou vers 18-19 h 00 on se dit bonjour-bonsoir... (...) les premiers temps je suis allé les voir dans leur local en 2006 au tout début... ils m'ont présenté leurs missions, leur travail... dialogue bien fait, ils sont différents des policiers, ils sont des médiateurs... » (gardien).

Comment expliquer ces variations ? En général, les relations s'établissent plus facilement avec les bailleurs sociaux qu'avec ceux des copropriétés. Pour les premiers, les CdN ont pu bénéficier, dans les quartiers « politique de la ville » (en l'occurrence pour notre étude dans les 10^e, 11^e et 18^e arrondissements), des relations établies dans le cadre de Gestion urbaine de proximité, et donc des contacts donnés par les équipes de développement local :

« Ce qu'on a fait, c'est qu'on les a mis avec des gardiens, avec des amicales de locataires... Quand ils ont présenté leur programme d'actions aux gardiens, essentiellement ceux de Paris-Habitat... visiblement les gardiens ça les ennuyait... Mais certains font parfois appel aux CdN » (équipe de développement local).

Si les CdN sont globalement connus des gardiens, ces derniers font-ils pour autant appel à eux ? Il arrive qu'ils le fassent, pour des nuisances sonores principalement. Les CdN répondent dans la quasi-totalité des cas. Dans nos entretiens, nous avons seulement compté un exemple d'une gardienne qui a appelé, à qui on avait répondu qu'ils allaient passer et pour laquelle ils ne sont finalement pas venus. Force est cependant de reconnaître que les appels des gardiens

demeurent rares : dans l'enquête, seulement deux de ceux que nous avons rencontrés (sur plus d'une vingtaine) avaient fait appel à eux.

Comment les gardiens jugent-ils les CdN ? La question est importante dans la mesure où ce jugement conditionne le relais d'informations que les gardiens pourront faire aux habitants à propos de ces agents. Les sentiments sont relativement mitigés. La plupart des gardiens rencontrés se félicitent de leur présence, reconnaissent leur capacité d'écoute, mais expriment un doute quant à l'efficacité de leur action. Ils ont le sentiment qu'ils sont un peu bienveillants : ils se contentent de parler aux jeunes, sans véritable effet sur les nuisances qu'ils créent. L'intérêt de leur présence, la régularité de leurs visites ou encore la qualité de leur écoute sont globalement reconnus. Citons ce propos d'une gardienne, emblématique d'une position partagée par nombreux de ses collègues :

« Oui, on les connaît très bien. On a leur affiche, leurs coordonnées dans tous les halls c'est affiché... ça se passe très bien avec eux, ils sont très serviables, ils viennent de temps en temps... les médiateurs on les appelle, on est content de leur travail, ils sont très utiles... beaucoup de gens les connaissent, c'est une bonne idée d'avoir fait ça [les CdN] » (gardienne).

Pour autant, nous verrons que beaucoup expriment des réserves (voir le 3) quant à leurs interventions auprès des jeunes. Revient comme une antienne le fait qu'ils ne correspondent pas véritablement aux demandes des locataires qui souhaiteraient avoir une action plus répressive vis-à-vis des jeunes.

Que peut-on conclure de ces relations avec les bailleurs ? Les CdN sont en fait pris dans un tissu relationnel complexe, contradictoire, serrer la main des jeunes, c'est courir le risque de se voir perçus comme « de leur côté » par la population, jouer un rôle d'autorité, c'est risquer de se voir rejetés par des jeunes qui refusent de recevoir des injonctions de leur part. Ils sont sur une corde raide, confrontés aux antagonismes territoriaux avec lesquels ils doivent composer. C'est ici toute la difficulté de ces relations avec les acteurs de l'habitat qui reposent sur une ambiguïté fondamentale : les responsables du dispositif CdN souhaiteraient que les bailleurs contribuent plus à la connaissance du dispositif auprès de leurs locataires, notamment en diffusant les plaquettes et en informant les locataires des services que peuvent rendre les CdN, mais bailleurs, gestionnaires comme gardiens, nourrissent une forme de scepticisme à l'égard d'un dispositif dont ils estiment qu'il ne permet pas de répondre aux problèmes de nuisance et qui sont plus enclins à faire appel au GPIS.

2.2.6. Des interventions réactives dans les équipements collectifs

Le dernier ensemble de relations concerne celles nouées avec les acteurs en charge de la gestion d'équipements publics, que nous entendons ici au sens large : équipements sportifs (gymnase, TEP, piscine), parcs et jardins, établissements scolaires (école, collège), crèches, bibliothèques, etc.

Les CdN ont pris place dans le paysage. Là où ils n'étaient initialement que vaguement identifiés, ils sont désormais connus par les différents intervenants. Ce processus s'est d'ailleurs accompagné de la disparition de craintes de la part de certains agents quant à la possible redondance des missions, voire même surveillance, qu'induirait l'arrivée des CdN :

« Au départ, certains de nos agents pensaient qu'ils étaient là pour les surveiller, donc ça ne convenait pas vraiment... » (Direction des espaces verts et de l'environnement).

Cette indifférence teintée de méfiance a laissé place à des relations plus régulières et coopératives. Au cours des maraudes, nous avons pu constater la régularité avec laquelle, les CdN prennent contact avec les gardiens de parcs ou de squares, les relations régulières qu'ils entretiennent avec les gardiens de gymnase. Les contacts ne sont pas nécessairement très approfondis (les CdN restent quelques minutes, échangent brièvement avec les gardiens sur la situation) mais les CdN sont reconnus comme pouvant représenter un point d'appui pour les gardiens :

« Nos agents ont très vite vu le parti qu'ils pouvaient tirer des CdN... Ils viennent en appui ; ils peuvent aider notamment pour la fermeture des parcs, même si dans de nombreux parcs, il n'y a pas vraiment de problèmes... On trouve que ça leur permet d'entrer en relation avec le public, de nous aider à fermer... » (Direction des espaces verts et de l'environnement).

Deux points sont ici d'importance. D'une part, est saluée par les partenaires la réactivité du bureau central des CdN. Celui-ci répond rapidement aux demandes qui lui sont faites, et peut même devenir force de proposition. Un membre de la direction jeunesse et sports de la mairie de Paris nous confiait :

« Il y a quelques semaines, j'ai un RV avec un responsable de l'équipe à qui je parle de mes problèmes, et il me dit, "ça on peut le faire"... nous on a pris ça comme une aubaine... Donc, ils sont venus sur les horaires d'intervention, aux créneaux fréquentés par les jeunes... mais bon, ils se font rembarrer comme les autres, on leur parle mal... » (éducateur des activités physiques et sportives).

D'autre part, ils sont relativement bien insérés dans les quartiers (bien que nous nuancerons ce point, cf. 3). Ils connaissent la plupart des structures, entretiennent des relations avec elles. C'est par exemple le cas des collèges (et à un degré moindre des établissements scolaires du primaire). Nous avons pu observer lors des maraudes les passages qu'ils effectuent dans ces

établissements et les liens interpersonnels qu'ils ont pu nouer avec les principaux de collèges, conseillers principaux d'éducation ou encore gardiens. Citons par exemple les propos de ce principal :

« Il y avait eu une bagarre, je surveillais la sortie du collège et j'avais assisté à l'agression d'un groupe de chinois... les CdN sont venus me voir un quart d'heure après, ils étaient au courant. On a échangé nos informations sur le sujet... C'est une bagarre qui s'est poursuivie... c'est devenu grave, c'est maintenant le commissariat du 19^e qui s'en occupe... » (principal de collège).

Malgré cette insertion, il apparaît que, un peu comme pour les gardiens d'immeuble, les agents des équipements publics font en définitive assez peu appel aux CdN. De nombreuses structures considèrent qu'en cas de problème, c'est d'abord à la police ou aux ISVP qu'elles doivent faire appel :

« Quand j'ai un incident, j'appelle la police... Je les appelle pas souvent, mais quand je les appelle, je montre le caractère urgent et globalement ils arrivent... Sinon, on peut aussi appeler L'AJAM... en fait, on réagit en situation d'urgence et c'est vrai que je pense pas appeler les CdN... on est plus dans une logique du coup par coup... » (principal de collège).

« Pour moi, les CdN c'est plus du préventif que de l'intervention d'urgence. Si j'ai un problème à 9 h 00 du mat', j'appelle l'autre équipe sécurité qui travaille 24 h/24. Par habitude, par réflexe, mes agents appelleront l'autre service sécurité DPP et moi je ne lève pas la consigne. C'est aussi à cause des horaires d'intervention des CdN. Et, au stade supérieur, entre 16 h 00 et 24 h 00, j'appelle la police » (Direction jeunesse et sports).

Ce qui apparaît ici c'est le positionnement difficile des CdN : ils sont censés représenter un nouvel outil d'intervention publique, entre le « rien » (l'absence de réponse des autorités publiques) et le « trop » (l'intervention policière pour des incidents de faible gravité). Or, cet espace d'intervention est mince, et les responsables d'équipements (même municipaux) songent au premier chef à appeler la police ou les inspecteurs de sécurité de la ville, même s'ils sont incertains quant à sa réactivité (*cf. infra* 3).

2.3. UNE GESTION DES RELATIONS PARTENARIALES (EXCESSIVEMENT) CENTRALISÉE

L'essentiel des relations des équipes de CdN avec les autres acteurs (CVO, BCDN, Samu Social, service de la propreté) transitent par le téléphone ou le mail. Les CdN rencontrent rarement les acteurs locaux institutionnels ou associatifs locaux, et quand c'est le cas, c'est au sein de réunions municipales, et cela seulement dans certains arrondissements. Toute participation à des instances ou des manifestations locales, dans leur quartier, passe par l'aval du BCDN. Comme nous l'indiquions dans la première partie, les chefs de base jouent ici un rôle plus secondaire. Par exemple, si la mairie d'un arrondissement souhaite que les CdN maraudent ou

fassent quelques statiques dans le cadre d'une fête de quartier qui se tient dans leur secteur, elle doit en faire la demande auprès du BCDN qui relayera ou pas cette demande auprès de la base.

« On est un peu bridé sur les contacts, on ne peut pas par exemple prendre contact directement avec une association... Le bureau central fait des réunions avec plein de monde dans le 10^e, et après, ils nous disent « faut faire ça, faut faire ça »... » (CdN).

Sous-tendant cette exigence et ce contrôle du travail des CdN souligné dans cet extrait d'entretien, il y a bien sûr la peur de la faute, de l'erreur professionnelle, dans le cadre d'un mandat qui reste très politique. Les CdN se doivent d'être irréprochables face au public et leur hiérarchie en est responsable.

Parmi les effets pervers du contrôle excessif et de la centralisation des décisions de terrain, il y a celui d'un dispositif de prévention et de protection moins efficace parce qu'insuffisamment territorialisé, sans racine, du fait d'un défaut d'intégration dans le tissu partenarial local. Ce qui en ressort, c'est que, du coup, les CdN bénéficient assez rarement d'une forme d'intelligence territoriale, qui supposerait que différents acteurs du territoire partagent leurs informations et mettent en place en commun des procédures de résolution des problèmes. Il semble de ce point de vue que les CdN soient quelque peu isolés.

« Ça manque de relations avec les partenaires... de réunions... on a seulement des contacts brefs et froids par téléphone, on les embête plus qu'autre chose... des réunions de mise à plat des problèmes autour d'une table avec tous les acteurs pour les résoudre... pour mutualiser les connaissances pour avoir un travail plus approfondi... pour faire une synergie... » (CdN).

« On ne participe pas aux réunions de quartiers, c'est dommage, parce que on pourrait y donner notre ressenti par rapport au quartier » (CdN).

« On n'a pas de partenaires... Les associations du quartier ? On passe les voir, on leur dit bonjour, on leur demande s'ils n'ont pas de problèmes. T'appelles ça du travail en partenariat toi ? » (CdN).

2.4. RECOMMANDATIONS : AFFINER LES RELATIONS PARTENARIALES

- **Produire une information hiérarchisée et pertinente** : Le système de fiches est un système rodé, fonctionnant de façon correcte. Le système de filtres successifs permet de garantir une information produite de qualité. Les fiches diffusées par le bureau central des CdN sont considérées par les acteurs rencontrés comme l'une des marques distinctives des CdN. Les qualités de l'information produite ont été soulignées : des fiches formellement correctes, neutres, régulières, relativement précises sur les territoires concernés et restituant la dimension qualitative de la vie du quartier.

Quelles sont les lignes d'amélioration que l'on peut proposer ? Compte tenu du sentiment de certains acteurs d'avoir trop d'informations (dont beaucoup qu'ils jugent d'un intérêt secondaire), il paraît nécessaire de mieux sélectionner et hiérarchiser l'information. Sélectionner

l'information envoyée : la répétition d'une information d'intérêt secondaire génère chez les lecteurs une forme de désintérêt. Les fiches pour lesquelles il n'y a que peu d'informations n'ont pas nécessairement vocation à être diffusées en dehors du BCDN. Hiérarchiser l'information distribuée : quand une information d'importance est contenue dans les fiches, il est important que la base et/ou le BCDN puisse la faire apparaître clairement. Ceci suppose de mettre un système d'alerte relativement simple permettant aux destinataires d'identifier les informations d'importance (par exemple, pour l'envoi des fiches en mairies d'arrondissement, les fiches les plus importantes pourraient être étiquetées prioritaires). Les fiches de synthèse sont souvent jugées trop... synthétiques par les partenaires. Il faudrait parvenir à les rendre plus explicites. Les fiches de synthèse doivent permettre de mieux rendre compte des informations importantes.

Enfin, les fiches sont rarement traitées avec un peu de recul permettant de mettre en perspective les évolutions constatées. Or, ces points (mensuels par exemple) peuvent être particulièrement importants pour les partenaires. Quelques pratiques pourraient être développées : des synthèses mensuelles (à l'instar de celles qui sont faites pour les réunions en mairie dans le 12^e et le 18^{ème}) pourraient être diffusées aux partenaires, les formes de traitement cartographique des données (à l'instar de ce qui est réalisé dans le 18^e pour la toxicomanie) ou de tableaux de bord territorialisés pourraient être développées.

- **Renforcer les relations avec les mairies d'arrondissement** : les usages du dispositif par les mairies d'arrondissement sont, on l'a vu, extrêmement divers. Un écart important apparaît entre les arrondissements pour lesquels des réunions régulières en mairie existent et les autres. Ces réunions ont l'avantage de permettre un échange direct, qui ne passent pas par les seules fiches de signalement, elles responsabilisent les CdN et leurs encadrants directs en les conduisant à rendre des comptes sur une base régulière et leur permet de se voir fixer des missions ponctuelles qui contribuent à accroître l'activité du dispositif. Il est souhaitable que ces réunions soient généralisées. Leur périodicité mensuelle et leur durée relativement courte – 2 heures – doivent permettre d'éviter que ces réunions soient trop lourdes du point de vue organisationnel. Les expériences du 12^e (et à un degré moindre du 10^e) incitent également à penser que ces réunions pourraient également inclure les autres agents de la DPP : référent technique d'arrondissement et coordonnateur des contrats de sécurité d'arrondissement.

- **Revoir l'articulation entre instances centrales et bases** : ce renforcement des liens avec les mairies d'arrondissement pourrait s'accompagner d'un rôle plus important donné aux chefs de base dans la gestion des partenariats locaux. Il semble assez légitime que les chefs de base soient véritablement en mesure de suivre, gérer, relancer les partenariats locaux, sous le contrôle du BCDN. Le BCDN jouerait de ce point de vue plus un rôle d'accompagnement,

d'encadrement et moins de pilotage du partenariat. Les CdN doivent en tous les cas être en mesure de nouer des contacts avec les opérateurs territoriaux (autres que les gymnases et autres structures avec lesquelles ils ont l'habitude d'être en contact). Un tel assouplissement doit permettre aux CdN de mieux s'insérer dans les territoires dans lesquels ils travaillent.

3.

LOGIQUES D'INTERVENTION DES CDN ET CAPACITÉ À RÉSOUDRE LES NUISANCES

Dans cette partie, dans un premier point, nous questionnons la pertinence de la sectorisation, de l'amplitude horaire de travail, de l'effectif et de la tenue professionnelle des CdN (3.1). Dans un second point, nous présentons leurs logiques d'intervention sur le terrain en fonction des problématiques locales qu'ils doivent gérer, les relations qu'ils entretiennent avec leurs publics « cibles » ainsi que leur capacité à résoudre les nuisances du point de vue des riverains de leur zone de maraudes (habitants, représentants associatifs, gardiens d'immeubles, d'établissements publics, etc.) (3.2). Au final, ce sont les effets du travail des CdN sur un environnement social strictement localisé qui sont ici appréciés (3.3). Comme pour les autres parties, nous terminerons en présentant nos recommandations (3.4).

3.1. PERTINENCE DES SECTEURS, DES HORAIRES, DE L'EFFECTIF ET DE LA TENUE DES CDN

Dans quelle mesure la sectorisation fixée des maraudes, l'amplitude horaire de travail des agents, l'effectif d'une base, leur tenue professionnelle et enfin leur appellation « correspondant de nuit » sont-ils adaptés aux effets attendus du dispositif des CdN ?

a) La sectorisation

C'est sur la variété de territoires urbains décrits *supra* que les CdN maraudent à pied, suivant chaque jour un parcours similaire dont les frontières sont strictement délimitées par le BCDN (*cf. supra*) : des rues, des ruelles, des boulevards, côté des numéros pairs et/ou côté des numéros impairs, des places, des squares, des parcs... Dans chaque arrondissement, les secteurs

(grand et petit) de maraude sont fixés lors de la création de chaque base, et ne changent pas. Cette rigidité des secteurs d'intervention est souvent critiquée par les CdN comme par les acteurs locaux et certains riverains investis dans la vie de l'arrondissement. Pour eux, la sectorisation devrait être revue en fonction des déplacements des groupes de jeunes « difficiles » et de l'évolution des nuisances dans les quartiers. Cette sectorisation est fortement critiquée par des partenaires qui y voient un manque de mobilité du dispositif, et donc une adaptation insuffisante à l'évolution des problématiques territoriales :

« Aujourd'hui les jeunes sont sur la promenade verte, là les jeunes « fument », il y a des agressions, les CdN y seraient utiles » (directeur d'un centre d'animation sociale).

« Il faudrait élargir leur secteur.... qu'ils aient une disponibilité plus souple pour suivre les déplacements des jeunes » (administrateur d'un centre d'animation sociale).

b) Les horaires d'intervention des CdN

Pareillement, l'amplitude horaire d'intervention des équipes a été fixée en 2004 et n'a pas évolué depuis : de 16 h 00 à minuit. Pour beaucoup, une efficacité renforcée, demanderait une présence des CdN au moins l'après-midi, dès 13h, le mercredi, le samedi et pendant les vacances scolaires. Pour d'autres, la présence des CdN serait souhaitable la nuit, jusque 5 h 00 du matin au moins car selon les témoignages recueillis, c'est après minuit que les choses se passent. Car, point positif, certains jeunes dont s'occupent les CdN, connaissent très bien leurs heures de maraude et restent calmes tant que les CdN sont présents, attendant leur départ pour se laisser aller à une sociabilité privée dans l'espace public. C'est une constatation récurrente parmi les riverains interrogés. Les modes d'occupation de l'espace public, les modes de sociabilité et les problématiques sociales étant différentes d'un arrondissement à un autre comme nous l'avons vu au début de ce rapport, il serait aussi judicieux en terme d'efficacité du dispositif, de moduler les horaires d'intervention des CdN en fonction des quartiers. L'uniformité de mise en œuvre actuelle du dispositif ne prend pas en compte suffisamment les spécificités territoriales locales. C'est d'ailleurs toute la difficulté d'adapter « opérationnellement », sur le terrain, un dispositif unique : ses déclinaisons d'application doivent être pensées très étroitement avec les caractéristiques du local. Ainsi, par exemple, dans le 18^e, une présence des agents après minuit serait plus adaptée, tout comme, dans le 15^e arrondissement, dès 13 h 00.

« Leurs horaires sont bien le soir, à la sortie des collèges, le mercredi et le week-end ce serait bien qu'ils soient là dès 14h car les jeunes traînent... » (directeur d'un centre d'animation sociale, 12^e).

« Quand les CdN sont partis, les jeunes s'installent de minuit à 4h du matin et font du bruit, nous embêtent.... Ils se tiennent tranquilles jusqu'au départ des CdN et puis après... » (gardienne d'immeuble, 12^e).

En outre, la modulation des horaires d'intervention selon les spécificités des territoires et leurs problématiques permettrait aux agents de choisir l'affectation dans des bases où les horaires sont davantage compatibles avec une vie de famille, surtout quand ils habitent hors de Paris et passent une à deux heures par jour dans les transports. Cette question des horaires est bien évidemment complexe (elle a des effets organisationnels en chaîne multiples dans une organisation), mais on pourrait tout à fait réfléchir à une adaptation des horaires d'intervention (peut-être de façon expérimentale pour commencer) en période estivale (en reculant éventuellement la prise de fonction).

c) L'appellation « correspondant de nuit »

Liée à cette question des horaires, l'appellation « correspondant de nuit » rencontre peu d'écho chez les gens, les riverains, qui rétorquent « *pourquoi de nuit ? ! ils ne travaillent pas la nuit !* ». Quant aux CdN eux-mêmes, lorsqu'ils se présentent dans la rue à des habitants, des passants, des commerçants de leur quartier, qui ne les connaissent pas encore, certains reconnaissent traduire cette appellation qu'ils jugent peu explicites, par « médiateur » ou « référent de quartier ».

« Je leur dit que nous sommes des médiateurs sociaux parce que correspondants de nuit, ça leur parle pas, parce qu'on travaille de 16 h 00 à minuit et qu'on prend le relais quand les autres services publics ferment... je leur dit qu'on est les référents du quartier..., une présence pour les rassurer » (CdN).

d) Durée des maraudes et effectif des CdN

Théoriquement, une équipe globale de CdN fait 6 maraudes par soir, réparties comme suit : 2 équipes qui sortent 3 fois, sur 2 secteurs (petit et grand), soit en moyenne 5h de marche. En réalité, les temps et les secteurs de maraude s'ajustent en fonction de deux éléments principaux : 1) l'effectif des agents présents : l'effectif est en effet très variable et extensible (de 2 à 12 agents présents) et 2) le climat : lorsqu'il pleut, les agents rentrent à la base et lorsqu'il fait très froid (c'est une de leurs directives), les maraudes peuvent être écourtées (c'est une tolérance). Il s'agit là de préserver la santé des agents.

« 5 heures par jour sur le bitume ? En fait, ils font plutôt 4 h 30, avec trois sorties de 1 h 30. Le travail est fatigant, je le vois quand je le fais avec eux... » (encadrant).

L'on peut s'interroger sur la pertinence de l'effectif minimal obligatoire de 3 agents pour constituer une équipe de maraude, qui peut compter jusqu'à 4 agents plus un stagiaire ou un observateur (élu, sociologue, partenaire, autres). L'effet « groupe » qu'ils donnent en maraudant,

s'il est certes protecteur, peut aussi impressionner les gens négativement dans la rue qui du coup n'osent pas les aborder, voire les évitent avec inquiétude, surtout s'ils ne sont pas clairement identifiés, ce qui est souvent le cas dans les « grands secteurs » de maraude (gare de Lyon). Cet effet de groupe crée en outre un entre-soi naturel qui n'invite pas toujours à la rencontre dans l'espace public, surtout quand la routine de travail s'installe, et celle-ci est dite importante dans ce métier. Les agents peuvent se replier sur des échanges personnels et être moins attentifs ou « ouverts » à l'environnement. Selon les types de maraude (taille du secteur, horaires), un effectif de 2 agents, plus léger, pourrait faciliter au contraire les contacts nécessaires et les médiations avec les usagers de la ville. Dans l'espace public, à deux agents, les simples présentations de soi (information informelle sur leurs missions) aux passants solitaires, à la mère de famille qui rentre de l'école avec ses enfants, à la personne âgée qui rentre des courses avec son *caddie*, seraient moins impressionnantes pour les personnes. Vis-à-vis des jeunes également, la présentation de soi « professionnelle » d'un groupe de 4 CdN en tenue peut inspirer davantage de défiance que de confiance.

« Les CdN, la première fois qu'ils sont venus, ils ont fait une entrée plutôt fracassante... Je dois avouer que j'ai eu un petit rejet... La première fois, ils entrent à 4, en uniforme, ils sortent leur carte pour nous montrer qui ils sont... avec des phrases du genre, "nous assurons votre protection"... quand ils partent, les jeunes nous disent, "si eux, ils viennent, nous on s'en va"... Ça a mal démarré... l'uniforme de couleur bleue (...). Sur la manière et l'uniforme, ça a bloqué... quand je les vois arriver, ça fait un peu bizarre... » (formateur jeunesse, 11^e arrondissement, mars 2011).

Cet extrait d'entretien montre que, outre le nombre des agents dans une équipe mobile et leur uniforme, l'art et la manière de se présenter, dont nous montrons dans ce rapport qu'ils sont une compétence majeure attendue des CdN, ne sont pas toujours adaptés aux catégories des personnes qu'ils côtoient et avec qui ils sont amenés à travailler, ici les jeunes.

e) Tenue des CdN et identité perçue

Enfin quelle identité professionnelle, quelle appartenance institutionnelle véhicule leur uniforme ? Sont-ils identifiés comme agents de la Ville de Paris ? Comme CdN ? Avec qui sont-ils systématiquement confondus ? Quels peuvent être les effets d'une lisibilité incertaine de leur uniforme ?

La plupart du temps, les gens identifient les CdN comme des agents de la Ville de Paris. Mais beaucoup les confondent avec la police, le GPIS ou des agents de sécurité. Il n'est pas rare dans les maraudes que certaines réactions de la population traduisent une incompréhension de leurs missions, à l'instar par exemple de ces automobilistes qui s'excusent d'être mal garés, les

confondant visiblement avec des agents chargés de contrôler le stationnement. Au pire, cette illisibilité de leur identité professionnelle dans le paysage urbain peut conduire à les exposer davantage à des agressions s'ils sont pris pour des représentants de l'ordre.

« Moi je ne les connais pas, vous parlez du GPIS ? (...) je les ai jamais rencontrés, c'est un immeuble calme ici... non je n'ai pas de numéro pour les appeler, pas de plaquette... je les ai déjà vus dans la rue avec leur brassard vert, je pensais que c'étaient les mêmes que le GPIS ! » (gardienne d'immeuble, 12^e).

« Le 18 janvier, les CdN se sont présentés... le 19 janvier, l'un des jeunes, enfin celui de 43 ans, qui est drogué, bipolaire, connu comme le loup blanc par la police, il a cru que les 4 CdN c'était des policiers ! et du coup je lui ai dit de sortir, que ça ne le regardait pas... mais il m'a agressée, il m'a insultée... il a fini par partir... mais il a des copains dans l'immeuble... »

« À 13 h 00, il est venu me demander pourquoi ces 4 policiers étaient venus me voir... je lui ai dit de partir. À 15 h 00, il est revenu et il m'a agressée... » (gardienne d'immeuble).

Une question liée à cet enjeu de l'identité perçue des CdN est celle de leur disponibilité dans l'espace public. Il n'est pas rare que des passants marquent encore un certain étonnement lors du passage de ces agents. Visiblement, leurs missions ne paraissent pas très évidentes. Dans de telles situations, lors de nos observations, les CdN n'allaient pas nécessairement au devant de ces personnes pour leur présenter leurs missions, et le faisaient plutôt en réponse à des sollicitations explicites. Ceci nous conduit à aborder un point plus général qui concerne le déroulement des maraudes, et le nombre de CdN composant les équipes. Si le nombre de 3 ou 4 (voire 5) agents par équipe peut se justifier pour des raisons de sécurité, il n'en demeure pas moins que les situations à risque demeurent rares, et que les agents restent extrêmement prudents. Dès lors, la plus-value de « l'effet de masse » permis par une équipe large n'est pas nécessairement évident. En revanche, la taille des équipes a pour effet pervers de favoriser des discussions latérales entre les agents, plutôt qu'une ouverture sur l'espace qui les entoure. Il n'est pas dans notre propos de dire que les CdN sont en permanence dans des discussions entre eux au cours des maraudes, mais simplement que la taille des équipes favorise (ne détermine pas) des échanges internes à l'équipe plutôt que des discussions avec le public. Ajoutons à cela que la taille de l'équipe conduit à mettre certains agents en position d'attente lors d'interactions avec le public ou les partenaires : pendant qu'un ou deux agents discutent avec un gardien ou un responsable d'équipement, les autres peuvent attendre que la discussion se termine. Dès lors, il nous semble que mettre en place systématiquement des équipes larges (3 agents au moins) n'apporte pas les bénéfices escomptés et puisse provoquer des effets pervers, ce qui invite à repenser la taille des équipes. Diminuer la taille des équipes peut être un moyen de renforcer la disponibilité des CdN dans l'espace public.

f) Les moyens des CdN

Dans l'ensemble, les CdN estiment que les moyens dont ils disposent sont suffisants. Mais ils soulignent quelques points qui pourraient être améliorés.

Un ordinateur supplémentaire par base serait nécessaire pour une meilleure efficacité dans la rédaction des fiches lorsqu'ils sont plus nombreux à le faire, surtout quand les signalements à rédiger sont nombreux. Cela éviterait que les agents de la première une équipe qui rentrent de maraude attendent que la deuxième équipe ait terminé sa rédaction pour pouvoir faire la sienne.

La proposition de faire certaines maraudes à vélo permettrait d'évoluer sur un secteur plus large et d'être aussi plus rapide pour une intervention en cas d'appel urgent.

Il serait aussi intéressant de renforcer l'effectif global des bases lorsque les équipes doivent marauder sur deux grands secteurs. Les agents gagneraient en rapidité d'intervention et en visibilité dans l'espace public. Les effets de leur présence rassurante et dissuasive en seraient renforcés.

« Pour renforcer notre utilité, il faudrait renforcer les équipes... (...) le fait d'être plus nombreux, ça voudrait dire plus de présence, plus d'impact auprès du public, des interventions plus rapides auprès du public... par exemple, quand une équipe est gare de Lyon et qu'elle est demandée au 163 rue de Charenton, il faut un petit moment quand même à pied... ce qui serait bien ce serait un effectif à 20 agents sur toutes les bases... surtout quand une base couvre 2 secteurs » (encadrant).

Enfin, certains CdN souhaiteraient développer les rencontres collectives des agents de toutes les bases, pour pouvoir échanger sur les pratiques de terrain et les méthodes de médiation, d'approche des populations, les relations avec l'environnement local, les différentes problématiques gérées, etc., et améliorer ainsi le dispositif des CdN collectivement. Ces rencontres collectives apporteraient également de l'unité au corps des CdN et renforceraient leur identité professionnelle.

Après ce regard critique sur les éléments professionnels de « repérage » des CdN dans l'espace public, nous aborderons la façon dont ils s'approprient leurs missions, la manière dont ils travaillent concrètement sur le terrain, en maraude, dont ils gèrent les nuisances de quartiers et notamment les relations avec leurs « clients » sur la voie publique. C'est la question de l'impact de leurs différentes actions de terrain sur la tranquillité publique qui est ici examinée.

3.2. GESTION DES NUISANCES DE QUARTIER ET EFFETS SUR LA TRANQUILLITÉ PUBLIQUE

Sur le terrain, les missions prioritaires de service public qui sont données aux CdN sont « d'assurer une présence rassurante aux habitants quand les autres services publics sont fermés

(hormis la PN et les Pompiers), régler les conflits d'usages de l'espace public, assurer une veille des publics en difficulté : signaler, informer, orienter, travailler à la cohésion sociale, créer du lien social, et aussi représenter la DPP, être exemplaires par rapport aux habitants, aux élus, ils sont identifiés comme tels... il y a un aspect communication ». Plus largement, ces agents ont « une mission de tranquillisation de l'espace public quand cohabitent plusieurs cultures ». En outre, « les CdN doivent apporter une réponse immédiate » nous explique l'adjoint au chef du BCDN, une réponse rapide à un problème, une sorte de traitement en temps réel des problèmes dans le quartier. C'est une exigence-clé de leur mode d'intervention, une forme d'action qui les spécifie. La difficulté de leur mission est aussi de pouvoir entrer en relation avec des personnes aux statuts sociaux et culturels très différents et de savoir répondre à des demandes ou à des attentes qui parfois peuvent être contradictoires, de façon à conduire vers une entente négociée, un compromis relationnel, dans l'espace public, entre ces publics différents.

« C'est difficile de définir la mission des CdN... on a affaire à des acteurs hyper diversifiés... tout le panel social qu'on peut croiser dans une grande ville comme Paris, une mégapole... notre travail est d'être attentif aux besoins de chacun... aussi bien aux besoins d'un sans-abri qu'à ceux d'une personne aisée » (encadrant).

Dans cette méthodologie de prévention de terrain, un de leurs outils majeurs est justement la qualité de leur accessibilité (géographique, relationnelle, temporelle) qui leur permet d'entretenir des relations de proximité et de confiance avec les gens de leurs secteurs de maraudes. Il ressort des entretiens menés avec les riverains, des témoignages variés et contrastés sur les bienfaits du dispositif des CdN. Parfois, des appréciations et des analyses positives et négatives se mêlent dans un même discours. De manière générale, tout en tenant compte des critiques faites, il en ressort aussi que ce dispositif améliore l'ambiance sociale dans un quartier, que la présence des CdN est dissuasive, rassurante et sécurisante. Cette présence contribue à l'entretien d'une certaine tranquillité publique. Aussi, voyons à présent les compétences relationnelles que les CdN déploient plus précisément vis-à-vis de leurs publics « cibles » (« jeunes difficiles », sans-abri, prostituées, vendeurs à la sauvette, personnes âgées), vis-à-vis des acteurs locaux (locataires, commerçants, gardiens, passants, etc.), les techniques de régulation des conflits dans l'espace public, les savoir-faire de médiation qu'ils mettent en œuvre entre ceux qui « dérangent » et ceux qui sont « dérangés », et enfin la façon dont est perçu le dispositif par les riverains.

3.2.1. Les jeunes « difficiles »

On peut distinguer deux temps identifiés dans les maraudes, consacrées à la gestion de ces jeunes « difficiles ». Lors de la première maraude, vers 16 h 30-17 h 00, les CdN vont faire des statiques dans des lieux occupés par le public jeune, notamment devant certains collèges, pour fluidifier le flux des adolescents qui tendent à stationner devant la sortie, en parlant fort, en chahutant et qui dérangent les riverains. Lors des 2^e et 3^e maraudes, les agents sont généralement sollicités par les riverains à cause des nuisances sonores occasionnées par la présence d'adolescents dans les halls d'immeubles, ce qu'ils appellent « *la course aux marmots* ».

a) Se rapprocher d'un public difficile

Pour engager une médiation, les agents CdN doivent d'abord se faire accepter par leurs publics « cibles », en l'occurrence les jeunes « difficiles ». Ces derniers développent des stratégies d'évitement des représentants institutionnels, plus encore lorsqu'ils les assimilent à des policiers ou à des agents de surveillance, comme cela arrive parfois pour les CdN. En réponse, les CdN doivent mettre en œuvre des stratégies d'acceptation par cette population marginale.

Le travail d'acceptation par les jeunes que les CdN effectuent est heureusement parfois récompensé d'effets réels et de satisfactions professionnelles et personnelles. Dans chacun des quartiers dans lesquels nous avons enquêté, les CdN sont globalement acceptés, même si les relations ne sont pas nécessairement très fortement développées avec les jeunes. Comment les CdN tentent-ils de se faire accepter par les jeunes du quartier ? Comment tentent-ils de rendre leur présence acceptable sinon souhaitable ?

Plusieurs moyens ont pu être mobilisés, variables en fonction des compétences souvent individuelles que sont capables de mobiliser les agents. Essayons d'en restituer quelques-unes :

(i) *Jouer la ressource de genre* (ou l'avantage d'être une fille) : les femmes représentent une part minoritaire des CdN (*cf. supra*). Être une fille peut cependant constituer une ressource pour les CdN : cela permet de « déviriliser » le rapport, en atténuant la dimension de rapport de force, et nouer le contact sur un autre registre. Certains des agents féminins jouent d'ailleurs de cette spécificité pour nouer des contacts avec les jeunes : « *C'est quelques fois un avantage [d'être une fille], parce qu'on leur rappelle leur sœur, leur mère, leur tante... Dès fois, ça peut être dur aussi, ils peuvent être dans la provoc'... moi par exemple, c'est mes yeux (elle a effectivement de très beaux yeux bleus)... quand ils me le font remarquer, je leur dit merci, mais surtout je ne m'appesantis pas* » (CdN).

(ii) *S'appuyer la proximité linguistico-culturelle* : On a parlé *supra* de la diversité des origines nationales des équipes de CdN. Ces derniers peuvent, en fonction de leurs interlocuteurs, jouer de la proximité des origines, voire utiliser une langue vernaculaire commune pour engager le dialogue. Les CdN maghrébins du 18^e peuvent par exemple prendre contact avec de nombreux commerçants en leur parlant en arabe. Les CdN antillais peuvent également prendre contact avec la population antillaise du quartier, voire même profiter de cette origine commune pour entrer en contact avec certains consommateurs de drogue. Parmi d'autres cas, on peut citer cette interaction dont nous avons été le témoin : « *A. entame la discussion avec un jeune d'environ 15 ans qui lui demande ce qu'on fait... et si on est de la police. A. commence par lui répondre, "non, c'est tout le contraire, nous, on est là pour vous aider..."*. Et puis, sentant qu'ils ont sans doute les mêmes origines, il enchaîne en lui parlant la langue peule... et en fait ils s'aperçoivent que leurs familles viennent d'un village distant de moins d'un kilomètre » (extrait du journal de terrain, 5 mai 2011).

(iii) *Jouer sur les affinités de goûts* (culturels, vestimentaires, sportifs) : s'ils sont globalement plus âgés que leur public cible, les CdN partagent toutefois, un certain nombre de goûts vestimentaires, musicaux ou sportifs avec ceux-ci. Les résultats du foot, comme les discussions relatives au basket peuvent ainsi constituer des accroches au cours des maraudes. Une des CdN nous racontait que son style vestimentaire pouvait parfois servir de support pour opérer une mise en relation :

« Moi, c'est même dans ma façon de m'habiller que ça peut jouer... on peut mettre parfois des survêts-basket comme eux... par exemple, je suis très branchée chaussures de sport, Nike... une fois, je vais voir un jeune sur un banc et je lui dit, « j'aime bien tes chaussures » et on engage la discussion sur ça... et même son copain, il voyait qu'on pouvait discuter, donc c'était bien... on a discuté comme ça pendant 30 minutes... on est même arrivés en retard à la base... » (CdN).

(iv) *Rendre des petits services* : les CdN peuvent aussi tenter de rendre des services aux jeunes. Extérieurs au quartier, souvent plus âgés que les jeunes, ils peuvent parfois se positionner en grands frères, en les conseillant sur leur avenir, en leur fournissant de l'information. C'est ce qu'ils tentent de faire notamment sur les questions de formation ou pratiques sportives.

« Des fois, des jeunes qui vont directement vers vous, par exemple, à Grange aux Belles, y'a un jeune qui vient voir H., en fait, H. lui a donné des conseils pour commencer la boxe... » (CdN).

Pour parvenir à nouer des contacts, diverses autres tactiques peuvent être utilisées au quotidien. Les agents peuvent ainsi profiter des bonnes relations qu'ils entretiennent avec l'un des jeunes, pour essayer de nouer des relations avec d'autres. L'humour constitue un autre registre possible. Etre capable de s'adresser aux jeunes (et au public plus généralement) avec humour, c'est être capable de dédramatiser une situation, de susciter l'écoute de jeunes *a priori* indifférents. Ces contacts les conduisent parfois à ne pas nécessairement respecter les règles fixées par leur

hiérarchie : ils peuvent par exemple fumer une cigarette avec les jeunes (ce qui est proscrit), leur en offrir une, ceci afin de créer une forme de proximité permettant de nouer le dialogue.

Ce qui ressort de ces différentes ressources, qui sont autant de compétences individuelles, c'est la capacité à s'adapter au terrain, à sentir ses aspérités, à anticiper les rejets et saisir les opportunités. De ce point de vue, la prise de contact avec les jeunes du quartier est un mélange complexe de proximité et de distance, de présence et d'absence.

Proximité et distance, dans la mesure où il faut à la fois parvenir à nouer le lien avec des jeunes (sur la base des ressources citées *supra*) ce qui est loin d'être acquis. Plusieurs techniques d'approche et d'accroche relationnelle sont mises en œuvre par les CdN pour favoriser une proximité avec ces jeunes et notamment une façon de les aborder toujours respectueuse, posée, bienveillante, et selon les jeunes et leur âge, une manière de parler qui les rende accessibles et proches. Un exercice d'empathie avec ce public comme avec tous les autres est nécessaire pour pouvoir répondre à leurs attentes et engager un échange sur un registre commun. En même temps, les CdN s'efforcent de ne pas tomber dans une relation amicale (le reste de la population étant assez susceptible de reprocher aux CdN d'être excessivement proches des jeunes, *cf. infra*).

« Je fais attention à ne pas avoir trop de proximité avec eux... quelques fois, il faut savoir aussi les mettre à distance... Ce qui est super important, c'est de savoir s'adapter, il faut savoir leur parler, adapter son langage, on leur parle pas à eux comme on parle aux riverains... dans la façon de leur dire bonjour, de leur parler... dans ce genre de situations, on peut même s'allumer une clope avec eux... et eux ils fument leurs clopes ou leur shit... on ne le dit pas aux chefs parce qu'on n'a pas le droit... » (CdN).

Présence et absence également. Les CdN doivent à la fois assurer une présence dans le quartier, garantir une visibilité dans l'espace public. Mais ils doivent également savoir se montrer discrets, afin de ne pas focaliser l'attention, au risque de susciter l'hostilité des jeunes. C'est à l'agent de sentir le moment où il doit se retirer. Les CdN peuvent ainsi éviter de repasser plusieurs fois dans certains endroits afin de ne pas induire de comportements agressifs des jeunes à leur rencontre.

« Il faut savoir se retirer, quand y'en a un qui veut pas parler... et bien on n'insiste pas, ce sera peut-être plus facile le jour d'après... il faut être très attentif à ça... en même temps, il faut faire attention, à ne pas se faire marcher dessus » (CdN).

« Dès fois, on se retire, quand ils sont nombreux par exemple, et qu'on ne peut pas intervenir, on se retire, ou quand il y a des interpellations... mais à chaque fois, on appelle le CVO pour dire qu'on est passés... ça nous permet de nous justifier » (CdN).

b) Des relations variables en fonction des territoires

Les relations sont cependant susceptibles de varier en fonction des territoires. Dans le 15^e, les jeunes qui occupent l'espace public et causent des nuisances ne sont pas nombreux. L'équipe

de CdN qui maraude depuis novembre 2010 a réussi à développer des relations cordiales avec notamment ceux du quartier Duplex qui sont *a priori* majeurs. Durant l'hiver, la bande de Duplex a évolué et s'est un peu dispersée nous disent-ils : certains d'entre eux ont trouvé du travail grâce à l'aide de la mairie. Dans le 12^e arrondissement, les CdN effectuent plusieurs fois par jour des médiations avec les mêmes jeunes dans le quartier Erard-Rozanoff, pour la plupart des collégiens ou des adolescents déscolarisés. C'est parce que les contacts réguliers sont devenus familiers et parce qu'une interconnaissance de confiance se sont établis entre eux et les CdN que des médiations de qualité peuvent se faire.

Dans les 10^e-11^e arrondissements, l'implantation de la base est relativement récente (novembre 2009) et les contacts ont été très compliqués avec les jeunes. Ils se sont améliorés au cours de notre enquête, sans qu'elles soient pour autant parfaitement harmonieuses : *« C'est sûr que c'est mieux qu'au départ... mais bon, c'est pas encore gagné... c'est plus difficile rue de l'Orillon, avec des jeunes plus âgés, plus durs... mais c'est pas encore gagné non plus sur Grange aux Belles... On s'est pris des jets d'œufs sur la rue Boy Zelenski sur ces derniers mois... à trois reprises... »* (CdN). La difficulté majeure se situe dans le 11^e arrondissement (rue de l'Orillon), où certains groupes marquent une hostilité non feinte vis-à-vis des CdN (certains d'entre eux ayant été insultés, d'autres menacés). Nous verrons qu'autour du gymnase Berlemont se condensent plus généralement toute une série d'affrontements entre jeunes et institutions.

Enfin, dans le 18^e arrondissement, les relations sont plus hétérogènes, les groupes sont nombreux et différents. Si les CdN ont pu intervenir auprès de certains publics (comme le groupe dit des « Dalton » pour lequel ils ont réussi à nouer des contacts), ils peuvent également être confrontés à des signes récurrents d'hostilité de la part d'une partie du public jeunes. Bien qu'installés dans le quartier depuis des années, les CdN se montrent particulièrement prudents avec des groupes dont ils savent que la situation peut rapidement dégénérer et où la suspicion est la règle (un soir, alors que nous maraudions avec eux en civil, un groupe de jeunes les interpelle lors de notre passage : *« Alors les gars, on sort avec la police ce soir »*).

Ce dernier épisode vient rappeler que la confiance si difficile à acquérir auprès de ces jeunes ne s'obtient pas seulement par une présence bienveillante et une attention régulière. Les CdN sont surveillés par ces jeunes et tout indice de « trahison » de leur part altérerait définitivement la relation de confiance. C'est pourquoi tous les CdN évitent soigneusement de compromettre leur image, en affichant des contacts avec des policiers.

c) Entre médiation exemplaire et régulation ardue

Sur la base des relations établies avec les jeunes, les CdN peuvent jouer un rôle de régulation de différentes façons : soit en opérant une médiation entre groupes de jeunes, soit en proposant une médiation entre jeunes et adultes ou encore en protégeant des populations insécures.

Le premier registre suppose que les médiateurs soient capables de gérer des tensions particulièrement aiguës. Dans certains arrondissements, où la qualité de dialogue et de contacts des CdN avec les jeunes est visible, la compétence relationnelle quasi stratégique des CdN alors peut se révéler éclatante et sauver une situation quasi désespérée. Un directeur de centre d'animation raconte ainsi le rôle décisif joué par les CdN lors d'un épisode particulièrement tendu :

« En 2007 ici au centre on avait organisé une manifestation Hip Hop... on a été submergé par le nombre de participants... 2 bandes qui venaient d'autres quartiers s'étaient donnés rendez-vous... à la sortie, on a à peu près géré, on a téléphoné à la police qui n'est pas venue... seuls sont restés les CdN à qui on avait demandé de venir aussi... et c'est l'un d'entre eux, un admirable médiateur, un grand colosse, qui a su bien dialoguer avec les 2 bandes... c'était très chaud » (administrateur d'un centre d'animation sociale).

Deuxième registre d'intervention, ils peuvent, pour des désordres mineurs, contribuer à résoudre des nuisances, en effectuant des médiations réussies auprès des jeunes. On peut en donner ici quelques exemples :

« Oui, ils m'ont beaucoup aidé... il y a 3 écoles dans le quartier et des gamins venaient sonner à ma porte tous les jours... je les ai appelés, ils sont allés voir le proviseur et les gamins ont eu un avertissement... depuis les gamins me disent bonjour... leur action est plus rapide que celle de la police... la police n'a rien pu faire... quand les policiers sont venus, les gamins étaient déjà partis » (professionnel libéral local).

« Oui je les connais bien, ils viennent voir si tout se passe bien, s'il n'y a pas de problème... ils ont une mission sécurité sur le quartier... on les a appelés quand on a eu un problème avec des jeunes de 15 ans qui venaient pendant les vacances scolaires... ils ont fait sortir les garçons, ils ont parlé avec eux... on a besoin de ces gens-là, c'est bien ce qu'ils font... car pendant les vacances, et quand il fait chaud, les jeunes sont excités, grossiers parfois (...), on a leur numéro de téléphone CdN, leur plaquette... c'est utile ce service... ils se déplacent en marchant mais ils sont venus assez rapidement » (hôtesse d'accueil piscine).

Dans ces témoignages, il apparaît que leurs médiations sont jugées d'autant plus efficaces par ceux qui font appel aux CdN, qu'elles interviennent dans un temps de réactivité relativement court, ce qui évite justement que les situations ne se dégradent outre mesure et ne soient plus gérables par eux. On est ici effectivement dans le domaine de la prévention, qui, lors d'un signalement ou d'un appel, requiert un temps d'action réactif avant un basculement dans le domaine de la délinquance constatée (violence, etc.) qui est de la compétence des policiers ou dans le domaine du soin (personne blessée) qui est de la compétence des médecins.

Enfin, troisième registre d'intervention, ils peuvent par leur présence rassurer une partie de la population relativement insécure quant aux agissements de certains jeunes. On peut en donner ici une illustration. Début janvier 2011, l'activité d'une association hébergée par une antenne jeunes pour faire de l'aide aux devoirs, est considérablement perturbée par des adolescents du quartier (bruit, insultes et menaces à l'égard des élèves suivant les séances). Les CdN sont sollicités, ce qui se traduira par une réponse relativement rapide : possibilité de les appeler pour la formatrice, passages plus fréquents autour de l'antenne aux heures d'accompagnement scolaire, accompagnement des jeunes filles agressées jusqu'au métro. Sans que les CdN « règlent » le problème (les agissements ont visiblement cessé pour d'autres raisons), leur présence régulière va contribuer à apaiser la situation et à rassurer tant les élèves fréquentant l'aide aux devoirs que la personne chargée de son animation. Ils peuvent de ce fait apporter un appui à des structures qui pourraient être isolées ou plus exposées et, apportant ainsi une forme de réassurance :

« Au sein de l'équipe de la bibliothèque, psychologiquement, c'est un soutien de savoir que les CdN peuvent arriver rapidement, tout de suite, très vite... ils ne laissent pas pourrir la situation, ça c'est bien, c'est une intervention sur le champ... » (bibliothèque).

Faut-il pour autant penser que toutes les interventions des CdN se traduisent par des succès clairs et évidents ? Cette activité de présence et de contact auprès des jeunes difficiles ne fait pas l'unanimité : un certain nombre des personnes rencontrées doutent de la plus-value apportée par les CdN. Dans des contextes tendus, avec des jeunes exprimant une forme de défiance vis-à-vis des institutions, leur capacité d'intervention paraît singulièrement limitée. Leur rôle de régulation de l'espace public peut ainsi se voir remis en cause par certains responsables d'équipements :

« Nous on les voit à 16 h 00, ils s'appuient sur le mur... ils font une présence, une statique... je ne pense pas que leur rôle soit très utile... notre problème c'est qu'il y a des jeunes qui ne sont pas d'ici qui viennent à la sortie... j'ai jamais vu les CdN agir contre eux... c'est peut-être pas leur rôle mais celui des policiers » (principal de collège).

Dans une maison de retraite, c'est une insatisfaction semblable qui s'exprime :

« Je ne suis pas très satisfaite d'eux, on n'a pas un résultat très probant sur la sécurité : il y a des attroupements des 15-16 ans à la sortie de l'école autour de notre résidence qui est encaissée dans un lot sur le site St-Eloi, juste devant le collège, et d'un autre groupe d'adultes pistés par la police... la nuit de minuit à 4-5 h 00 du matin ... ils savent très bien que les CdN ne travaillent pas après minuit... après leur départ, c'est assez mouvementé... je l'ai signalé aux CdN, je les appelle, on me répond aimablement mais c'est inefficace, c'est seulement des mots aimables » (maison de retraite).

Si dans certains cas, c'est essentiellement le problème des horaires d'intervention qui est posé, dans d'autres cas c'est leur intervention elle-même qui pose problème. Leurs tentatives d'imposer un respect des règles ont pu les exposer à des réactions particulièrement virulentes.

Dans l'un des gymnases dans lequel se pose toute une série de problèmes du respect du règlement intérieur, les CdN sont intervenus plus fréquemment lors des derniers mois, notamment aux horaires réservés aux jeunes du quartier. Leurs interventions censées alléger l'équipe d'accueil du gymnase n'ont pas été acceptées par les jeunes :

« Ils sont venus sur les horaires d'intervention, aux créneaux fréquentés par les jeunes... mais bon, ils se font rembarrer comme les autres, on leur parle mal... Une fois, j'ai vu un jeune qui leur a dit, alors qu'ils essayaient de lui dire de ne pas faire quelque chose, "va te faire, je bougerai pas d'ici"... Il y a 5 à 6 semaines, il y a même eu une tentative d'agression contre un CdN... ils demandent à de jeunes adultes d'aller fumer dehors... les autres refusent... il y en a un qui finit par leur dire, "si t'insistes, je vais m'occuper de toi"... et il part en allant chercher des jeunes du quartier... bon, du coup, les CdN en ont profité pour partir... » (éducateur des activités physiques et sportives).

Autrement dit, les correspondants de nuit peinent ici à jouer un rôle dans la régulation de l'espace public. Ils ne parviennent pas mieux que le personnel de ces structures à contrôler les comportements des occupants du gymnase ne respectant pas les règles. Cette difficulté peut être à l'origine de jugements pour le moins sceptiques.

d) Les CdN : « trop copains avec les jeunes » ?

Même dans les quartiers où les CdN réussissent à instaurer un contact quotidien, pacifié et de qualité avec des jeunes désœuvrés dans la rue, ce qui est difficile en soi et ce qui correspond à leur mandat, leur travail n'est pas perçu favorablement par certains riverains qui les observent. Pour ces derniers, les CdN se placeraient trop dans une relation d'égalité avec les jeunes, de « copinage ». Ils seraient « du côté » des jeunes, ils les écouterait davantage qu'eux, les victimes de ces jeunes, puisqu'ils continuent à leur parler. Les CdN sont pourtant très pointilleux justement de ne pas tomber dans ce piège du « copinage » et à aucun moment au cours de nos observations, nous n'avons observé cette dérive professionnelle. Derrière cette notion de copinage, c'est principalement la question de l'autorité professionnelle des CdN qui est visée. Celle-ci serait insuffisante pour faire stopper les regroupements quotidiens des jeunes et les nuisances associées (bruits, appropriation de l'espace public essentiellement). Ce défaut d'autorité desservirait l'efficacité des CdN et leur impact sur la tranquillité publique. Il pose naturellement la question du pouvoir institutionnel des CdN (*cf. infra*).

« Leur efficacité est nulle. Nous payons pour eux dans nos impôts mais ils ne sont pas efficaces (...) on se connaît très bien... je vais les voir tout le temps, même dans leur local... ce sont des médiateurs sociaux, ils interviennent pour des nuisances, des incivilités, mais ça sert pas à grand-chose, ils sont copains-copains avec les jeunes, ils disent bonjour-bonsoir... » (représentante amicale des locataires).

« Les CdN sont trop copains avec les jeunes qui fument et qui squattent... je pense qu'ils ne sont pas formés pour ça... ils sont trop copain-copain » (représentante amicale des locataires).

« Oui je les connais très bien mais pour dire la vérité ils sont pas très efficaces... ils discutent et tout avec les jeunes mais ça va pas plus loin, ils font sûrement le boulot... mais je me demandais même s'ils n'étaient pas de leur côté, avec les jeunes (...) Ils sont très sympathiques, (...) ils discutent avec les jeunes... (...) les CdN serrent les mains et tout mais ils n'ont pas d'autorité, ils sont comme des copains d'école... » (gardien d'immeuble, 12^e).

Ces critiques s'adressent aussi à la police et plus généralement dressent le constat d'une impuissance des pouvoirs publics, des représentants de l'ordre, à faire cesser même les « petits » désordres locaux. Les attentes des riverains ne sont pas seulement d'ordre sécuritaire, il y a également comme un ras le bol de devoir subir toujours les mêmes désagréments et le sentiment que les moyens ne sont pas adaptés au problème à régler. Nous l'avons souvent souligné dans ce rapport, le travail des CdN consiste à créer et à entretenir le lien social, à construire des ponts entre des catégories de personnes qui ont des difficultés à vivre ensemble dans la ville. Outre le fait de faire de la sensibilisation auprès des jeunes, l'autre versant de leur travail relationnel est ainsi de savoir écouter et apaiser les plaintes des riverains.

e) Les CdN : un service public parmi d'autres qui sont déficients ?

Par ailleurs, les critiques exprimées sur l'utilité des CdN vis-à-vis de ces jeunes, les discours évoluent inévitablement vers deux points principaux périphériques au travail de médiation sociale.

Premièrement la question de la prise en charge de la jeunesse. Pour ces personnes, il manque d'abord des éducateurs spécialisés, des animateurs sociaux et sportifs, des équipements publics sportifs. Les horaires d'ouverture et de fermeture des TEP et gymnase sont montrés du doigt : pourquoi sont-ils fermés le dimanche, quand il n'y a pas cours ? Les CdN pourraient fermer les portes des TEP le soir en cour de maraude (ce qui, dans le cadre de leur mission de pacification de l'espace public, paraîtrait tout aussi bien que de constater les dégradations des vélib). Que fait-on pour ces jeunes-là ? Ceux qui sont « à côté » des TEP, des City Stade, des sorties d'école (alors qu'ils sont déscolarisés) ? Au final, les critiques concluent au défaut d'une véritable politique de la jeunesse.

« Leur médiation c'est pas du tout suffisant... on a vu le commissariat qui nous a dit nous, on ne peut rien faire de plus. Et les CdN sont démunis... ils n'ont pas de pouvoirs (...). Les jeunes ont besoin d'autorité... les CdN c'est pas adapté à la problématique des jeunes d'aujourd'hui dans notre quartier. Vous savez, les avis sont unanimes dans le quartier sur les CdN (...). On a seulement l'association [d'éducateurs de rue] « Soleil », c'est la seule ! » (représentante amicale des locataires, 12^e).

« Les CdN sont trop démunis, pas habilités par rapport à ces problèmes de société (...) les CdN (...) sont plus efficaces à l'extérieur qu'à l'intérieur, dans les immeubles... ils font ce qu'ils peuvent mais les gens disent ça va pas plus loin... les jeunes qui sont un peu déçus, il faut des gens costauds pour s'occuper d'eux, des éducateurs... dans le 12^e, il n'y a même pas de maison de la jeunesse ! ou de la culture ! les jeunes

ici ne peuvent pas payer pour aller quelque part... ils n'ont nulle part où aller... ils sont tout le temps dehors (...) il faudrait payer des éducateurs et leur faire faire du sport » (représentante amicale des locataires).

Deuxièmement, la question de la baisse des effectifs de gardiennage dans les établissements publics et les logements sociaux classiques (les immeubles privés ont leur propre service de gardiennage, leur appareillage en caméra de surveillance ; les immeubles très grands ont un service de sécurité incendie spécialisé la nuit qui prend le relais de l'équipe de jour). Les professionnels travaillant dans les établissements publics de sports (gardiens de TEP, de gymnase, de piscine) soulignent parfois aussi les pouvoirs limités des CdN.

« Les jeunes ils attendent la nuit, que les CdN, les gardiens, la police sont partis pour squatter les balls... il faudrait un gardien la nuit comme avant qui s'investit dans la vie sociale avec humanité... la nuit on est 1 000 personnes avec personne ! » (représentante amicale des locataires).

« J'ai des intrusions la nuit de 1h à 4h dans la salle de restaurant... des adultes... qui se servent... qui nous disent que c'est le gardien qui leur a ouvert, le gardien nous dit que ce sont les personnes âgées... il nous manquerait un gardien à l'intérieur » (directrice de maison de retraite).

Il ressort de ces extraits d'entretiens de riverains (professionnels, associatifs comme habitants) que le dispositif des CdN ne peut à lui seul pallier les déficiences des politiques publiques de la jeunesse (éducateurs de rue, structures d'accueil des jeunes – culturelles ou sportives), ou la baisse des effectifs de sécurité dans les établissements publics.

Les jeunes « difficiles » ne sont pas les seuls clients des CdN. Les relations et les accompagnements des sans-abri et des itinérants comptent pour une large part dans leurs missions quotidiennes, davantage dans certains arrondissements et quartiers que d'autres. Là encore, des savoir-faire relationnels spécifiques sont mis en œuvre par les CdN.

3.2.2. Les sans-abri et les itinérants

Parmi les sans-abri et les itinérants qui vont de ville en ville, certains sont solitaires, d'autres se regroupent. Chaque quartier a ses sans-abri isolés qui ont privatisé un bout de trottoir, dans le renforcement d'une rue, qui sont là tous les jours : J.M. connu pour ses tendances de « pyromane » et raciste (il évite de parler aux agents « noirs », c'est alors un « blanc » qui prend la relève), Mr T., qui est à l'Intermarché avec son caddy plein de livres, etc., autant de sans-abri qui font partie du décor et de la vie de quartier, Mr T., qui a été hospitalisé, Mr T., qui est mort, Mr B. qui vit sous le métro aérien, etc. Ces sans-abri sont plutôt bien tolérés dans l'ensemble par les voisins qui leur apportent de quoi de se nourrir, parfois des plats chauds. Les CdN sont particulièrement soucieux de leur sort, c'est un public qui les touche particulièrement : ils ne manquent jamais de faire le tour de veille sociale et sanitaire de « leurs » sans-abri qui sont bien

identifiés d'eux, ils savent où les trouver, où ils peuvent être quand leurs affaires sont là mais pas eux. Ils les appellent par leurs prénoms, connaissent des éléments de leur vie personnelle, de leur santé et de leur parcours social. Une relation de proximité se crée quotidiennement entre les CdN et ces exclus qui vivent sur le trottoir. Les savoir-faire développés ici par les CdN sont sur le registre de la tolérance et de l'acceptation de l'état de la personne telle qu'elle est (mauvaise odeur, saleté, maladie physique ou psychiatrique, alcoolisée), du non-jugement et du respect de sa volonté (rester dans la rue la plupart du temps). On se situe ici davantage sur le registre de la réduction des risques sociaux et sanitaires. C'est encore un contact social qui n'est pas évident en soi. Les CdN portent des gants de protection et se désinfectent les mains après chaque contact physique pour éviter les contaminations de maladies, en l'occurrence la gale.

Parfois, de plus, l'humeur ou l'état alcoolisé du sans-abri, modifie son comportement habituel et le rend plus susceptible, agressif ou imprévisible. Pour les CdN, il s'agit alors de s'adapter et encore une fois de se tenir sur ses gardes. Mais leur approche des sans-abri est toujours calme et respectueuse : un salut de la main lorsqu'ils paraissent occupés ou en conversation avec quelqu'un ou un arrêt toujours pour un échange verbal et un regard attentif. Ici aussi, comme dans toute relation, certains sans-abri « s'entendent » mieux avec certains agents plutôt qu'avec d'autres. La mixité de l'équipe en maraude (*cf. supra*) trouve de fait sa raison d'être, son utilité. Si la personne dort, ils vérifient qu'elle est bien vivante, ils évitent de la réveiller (sauf si elle s'est installée devant une sortie de crèche ou de façon gênante dans un passage). Ils repassent la voir à la maraude suivante et si ce n'est pas eux qui la font sur ce secteur, ils demandent à l'autre équipe s'ils ont vu tel sans-abri et comment il se sentait. Chaque jour, les CdN parlent avec les sans-abri, comme ils parleraient à un voisin, s'enquière de leur moral, et selon le froid ou leur « état » (trop alcoolisé ou malade), ils leur proposent un accompagnement, une mise en contact, un duvet, ou encore de téléphoner au Samu Social ou à l'UASA pour un hébergement d'urgence.

« La première des compétences c'est la tolérance, accepter l'odeur, serrer une main qui n'est pas très propre, savoir écouter et ne pas donner des conseils tout de suite, ne pas se mettre à la place de la personne, garder une distance pour se protéger... petit à petit on va essayer de l'accompagner vers un hébergement d'urgence... même s'ils préféreraient avoir leur chez eux tout de suite (...) on s'adapte à la personne... celui qui attend tout et ne veut rien faire... c'est au feeling avec le mec... si on s'en sort pas, le collègue prend la relève... » (CdN).

« Il y a plus important que les sans-abri mais c'est important, surtout l'hiver... parce que il ne faut pas qu'il y en ait un qui meure... La plupart des sans-abri nous ont raconté leur vie... un sans-abri c'est une histoire... ça vient d'une chute, d'une rupture à un moment donné... ils préfèrent rester dehors, dans les centres d'hébergement d'urgence, il y a des agressions... la gale... je suis médiateur dans le 12^e spécialisé "sans-abri" » (CdN).

Mais les relations avec le Samu social sont ressenties comme compliquées par les CdN qui leur reprochent de les faire attendre longtemps au téléphone avant d'avoir une réponse qui

parfois, de plus, n'est pas celle qu'ils attendent (une réponse positive et rapide). Cette dépendance du Samu social dans l'action contrarie la relation qu'ils peuvent nouer avec un sans-abri et le cas échéant les décrédibiliser.

« On travaille avec le Samu social mais les relations sont compliquées... on a un numéro spécial pour les appeler mais ils nous font poireauter pour nous dire que c'est au sans-abri de les appeler... et du coup, nous, on perd notre crédibilité auprès du sans-abri à qui on a dit qu'ils allaient venir » (CdN).

À la différence des sans-abri isolés, la concentration de sans-abri et d'itinérants sur certaines places (Henri Frenay et Louis Armant, par exemple) créent des nuisances réelles. Ces deux immenses places, espaces exposés, et ses recoins, ses sous-sols, font penser à une sorte de cour des miracles qui voit passer un brassage incroyable de tous types de gens : des hommes d'affaires en costume attaché-case, des amoureux, des hommes, des femmes, des sans-abri, des itinérants, des chiens, des bandes de jeunes rivales, venant de banlieues différentes qui squattent en groupe. Ici, des rivalités entre ces bandes et parfois entre ces jeunes et les sans-abri peuvent survenir... C'est ce que peuvent observer et transmettre les CdN dans leurs fiches. Ce qui est un apport non négligeable et que chaque partenaire du dispositif qui reçoit l'information peut évaluer à sa juste valeur et utiliser... Néanmoins, certains riverains font remarquer que les problèmes sociaux que révèlent la présence massive des sans-abri sur la place, ne ressort pas de la compétence des CdN, et qu'ils sont impuissants à les faire cesser.

« Les CdN m'ont bien expliqué leurs actions par rapport aux SDF... leur rôle de surveillance de la vie du quartier... ils sont très aimables, très à l'écoute, bienveillants, mais peut-être démunis... ils le savent le problème de la place mais ils savent aussi que ce n'est pas de leur compétence » (un habitant de la place Frenay).

L'autre apport des CdN, dans ce contexte particulier de la place Frenay, est d'apporter une présence perçue comme rassurante et sécurisante par les riverains. Parmi ceux-ci, les avis sont très partagés : beaucoup estiment vivre dans un quartier agréable et sans problème, quelques-uns se focalisent sur ces sans-abri et itinérants.

« Concernant le rôle de leur présence, celle-ci est rassurante, c'est rassurant de voir que les pouvoirs publics veillent à ce qui se passe dans les quartiers à cette heure-là de la nuit... le quartier de la gare est un lieu de grand passage... il peut y avoir des agressions et c'est vrai que là les CdN peuvent sécuriser les gens... » (habitant de la place Frenay).

Après les relations qu'ils ont avec les « jeunes difficiles », les sans-abri et les itinérants, voyons à présent quelles sont les compétences relationnelles que les CdN peuvent déployer avec les usagers « illicites » de l'espace public.

3.2.3. Les prostituées, les usagers de drogues et les vendeurs à la sauvette

Pour ces acteurs, les activités des médiateurs sont assez limitées. Il s'agit de les compter ponctuellement, d'identifier leurs déplacements dans le quartier, éventuellement de leur demander de se déplacer s'ils gênent excessivement le voisinage. Nous rendons compte ici d'un certain nombre de citations qui traduisent ce rôle relativement réduit qu'ils jouent dans ces domaines.

a) Les prostituées

Les CdN reçoivent assez peu de demandes des riverains concernant les nuisances liées à la présence des prostituées. Par ailleurs, c'est un domaine de la tranquillité publique sur lequel ils ont peu de moyens d'action. D'une part, il y a le barrage de la langue, la plupart des prostituées sont d'origine étrangère (asiatique dans le 10^e, africaine dans le 18^e), d'autre part, beaucoup sont insérées dans des réseaux mafieux et développent des stratégies d'évitement : les orientations vers des services sociaux sont rares. Néanmoins, les agents peuvent intervenir parfois pour faire des médiations lorsqu'un conflit bruyant surgit sur la voie publique entre prostituées ou entre une prostituée et un client.

« Sur le boulevard de La Villette, il y a de la prostitution, elles sont toutes d'origine asiatique, entre 20 et 40 ans, des fois, elles sont 20, d'autres seulement 5. Il y en certaines avec qui on arrive à prendre contact parce qu'elles ne sont pas surveillées, d'autres avec lesquelles on sent que c'est plus dur... (...). On les sécurise essentiellement... Elles savent aussi qu'on n'est pas de la police ; une fois, on était intervenus, c'était une dispute entre elles, et je peux vous dire que c'était très violent... on était là au bon moment, on a pu les séparer » (encadrante).

« Pour la prostitution, c'est difficile. D'abord il y a la barrière de la langue, elles viennent quasiment toute d'Afrique et elles ne parlent qu'anglais. Des fois on fait des médiations avec les clients. (...) Généralement c'est qu'on passe par là et qu'on entend des cris. Des fois, mais c'est rare, on peut faire de l'orientation » (CdN).

b) Les usagers d'alcool et de drogues

La présence d'usagers de drogues dans un quartier peut souvent être source d'inquiétude pour les riverains en ce sens qu'elle risque de porter atteinte à la tranquillité publique. Elle génère diverses délinquances ou conduites déviantes associées (trafic, vols, prostitution, squats). On retrouve cette problématique de façon notable dans le 18^e arrondissement. Les correspondants de nuit la comprennent d'ailleurs parmi leurs missions spécifiques. Ils travaillent ainsi en étroite collaboration avec les associations locales de prévention et de lutte contre la drogue : échanges d'informations, repérage d'usagers et des squats, des lieux de rencontre des usagers, etc. Au cours

de leur maraude, ils finissent aussi par identifier les usagers du quartier et par entretenir lorsque cela est possible de nombreux contacts avec eux. Ces relations quotidiennes entre CdN et « exclus » participent indéniablement à une forme de pacification des relations sociales. Elles permettent un maintien des liens ordinaires avec ces personnes marginales. Néanmoins, le risque lié à une intervention auprès de groupes d'usagers de drogues qui provoquent des nuisances est réel. Aussi, les correspondants de nuit évaluent-ils avec la plus grande prudence leur capacité d'action dans telle ou telle situation. Au final, dans des situations très problématiques (usagers de cracks incontrôlables), ils ne peuvent pas raisonnablement intervenir pour rétablir la tranquillité publique sur un lieu donné. On peut considérer alors que ce n'est plus de leur domaine de compétence.

« Pour la toxicomanie, on a beaucoup de contacts avec eux, mais aussi avec les associations. (...) Il y a Esprit Goutte d'Or, STEP, Coordination Toxico 18. On échange nos infos, on fait un suivi du nombre. Ils sont faciles à repérer et il y en a quand même beaucoup » (CdN).

« Quand vous devez intervenir auprès de jeunes qui gênent une sortie d'immeubles, il faut le sentir, parce que quand vous arrivez, vous êtes pas vraiment bien accueillis, c'est du genre, "qu'est-ce que tu fais là, toi ?" ... (...) Les adresses où il y a du crack par exemple, on ne rentre pas » (CdN).

La problématique alcoolique dans la rue est souvent associée aux autres formes de déviances sociales décrites *supra* (polytoxicomanie, prostitution, sans-domicile fixe, squat, etc.). Mais à la différence de l'usage de drogues illicites, elle intègre dans le cercle un autre acteur économique, le commerçant qui vend de l'alcool. C'est auprès de ce dernier que les correspondants de nuit interviennent également pour lui rappeler l'interdiction de vendre de l'alcool après 22 heures (rappel de la loi). Avec les usagers, leur travail de prévention se pose sur les épanchements d'urine sauvages et encore une fois sur le rappel de la loi : l'interdiction de consommer de l'alcool sur la voie publique (ce dernier rappel néanmoins s'adresse souvent à n'importe quelle personne dans un parc). Ici, les techniques d'approche de ce type de public requièrent des compétences particulières et beaucoup de doigté. Le risque d'une réaction violente de l'utilisateur est toujours latent. Les distances de sécurité avec ces personnes et les techniques de positionnement sont scrupuleusement respectées par les correspondants de nuit. Une telle médiation n'est jamais anodine. Là encore, leur rôle consiste en l'entretien du lien social ordinaire qui contribue à une pacification de l'espace public.

« Pour l'alcoolisme, on fait de la prévention auprès des commerçants pour qu'ils évitent de vendre de l'alcool après 21 h 00 parce que c'est interdit. Avec les consommateurs on fait souvent des médiations, on leur explique qu'il y a des toilettes publiques et qu'il ne faut pas qu'ils urinent n'importe où, et on leur dit aussi que la consommation d'alcool sur la voie publique est interdite » (CdN).

3.2.4. Les personnes âgées

L'accompagnement des personnes âgées, à mobilité réduite ou handicapées fait partie des missions parmi les moins connues des CdN, que ce soit des personnes qui peuvent être concernées elles-mêmes ou des professionnels qui les prennent en charge, dans les secteurs de maraudes des CdN (maison de retraite, foyer logement). C'est d'ailleurs la moins citée de leurs missions par les personnes interviewées. Il y a là encore un manque de communication et d'information à destination de ce type de public. De fait, hormis des salutations échangées entre les CdN et des personnes âgées du quartier, nous n'avons observé que peu d'actions spécifiques d'accompagnement de personnes âgées vers un lieu lors de nos observations.

Pourtant, les relations des CdN avec les personnes âgées sont parmi les plus gratifiantes pour les agents : celles dont s'occupent les CdN leur manifestent verbalement leur reconnaissance et les bienfaits de leur action : « *depuis que vous êtes là ça va mieux* » ou encore « *les relations avec les plus vieux pour nous, c'est plus valorisant quand on les aide, ils nous remercient vraiment en insistant* » (CdN).

Outre la pacification des relations sociales dans l'espace public urbain, les CdN assurent également une veille technique des infrastructures municipales, dont le bon fonctionnement ou la propreté rend la vie agréable dans un quartier.

3.2.5. Les problèmes de veille technique

La mission de veille technique des CdN est peu connue des habitants et des acteurs locaux. Pourtant, c'est une des activités principales des CdN qui sont particulièrement attentifs au cours de leur maraude à signaler tout dépôt sauvage, notamment quand il y a présence de bris de verre qui peuvent être dangereux, tout dysfonctionnement de lampadaire qui plonge une ruelle dans la pénombre, pouvant susciter un sentiment d'insécurité chez le passant, toute dégradation de bâtiment municipal, de cabine téléphonique, de banc public, de potelet, tout tag, etc. Ici, le point d'achoppement concerne plutôt le suivi de leur signalement qui peut être inégal. Lorsque ce suivi est déficient, c'est l'efficacité des CdN qui par effet de ricochet, se trouve affectée. Par exemple, une des nuisances de la place Henri Frenay, à la gare de Lyon ou encore dans certaines zones de la Goutte d'Or, pourtant moult fois signalée par les CdN comme par les habitants et d'autres acteurs, est celle des épanchements d'urine.

« Concernant leur efficacité, ils font ce qu'ils peuvent mais qu'est-il fait des remontées de terrain et d'informations qu'ils font ? Comment cela se passe-t-il après ? Moi je n'ai vu personne de la mairie venir pour les épanchements d'urine sur la voie publique sur la place Frenay ! L'odeur est insupportable ! Quel est le suivi de leur action ? Rien n'a été fait ici en tous les cas ! La question c'est comment est effectué le suivi de

leurs signalements. Eux le savent, ils ne peuvent pas faire plus, ils me disent on va le signaler mais après ? »
(habitant de la place).

En filigrane des critiques adressées au dispositif des CdN, c'est leur pouvoir d'action qui est questionné en relation avec leur efficacité pour améliorer la tranquillité publique dans les quartiers sensibles.

3.3. LES CDN, DES ACTEURS SANS POUVOIRS ?

Dans un rapport autocritique, certains CdN portent un regard parfois mitigé sur l'efficacité de leur action en lien avec la qualité du suivi de leur signalement. Dans certains cas, ils mettent cette efficacité en relation avec des pouvoirs qu'ils jugent trop limités, ce qui se retrouve également dans les discours de certaines personnes interviewées. Enfin, l'enquête montre que l'impact du dispositif des CdN sur la tranquillité publique tient aussi à la connaissance qu'en ont les usagers de la ville.

3.3.1. Quel suivi des signalements ?

Un certain nombre d'agents nous ont dit ressentir une sorte de lassitude dans leur travail, du fait qu'ils ont parfois l'impression de ne pas avoir beaucoup d'effet pour améliorer la vie du quartier ou celle de personnes fragilisées en particulier : « *ça sert à rien ce qu'on fait* » ou « *on a un pouvoir limité, on peut juste accompagner...* ». Surtout, ils ont le sentiment de ne pas être suivis par l'administration dans le traitement de leur signalement et, du coup, d'un travail à moitié fait finalement, surtout dans le domaine social : « *au niveau social, notre action n'est pas suivie après...* » (CdN).

Ce sentiment est encore accentué par le manque de retour du suivi de leurs actions : ils souhaiteraient savoir ce qui se passe après leur signalement, savoir, par exemple, ce qu'est devenu ce sans-abri avec qui ils discutent amicalement tous les jours et qui a été hospitalisé, savoir s'il va mieux, savoir que faire de ses affaires qui sont encore sur le trottoir et qu'ils essaient de protéger des prédateurs... d'autant plus qu'ils sont tous particulièrement sensibles à cette problématique de la prise en charge des sans-abri. Cela signifie deux choses. D'une part, cela veut dire permettre le développement du partenariat dès le local, à partir même de la base, animé par les encadrants plus à même de connaître les apports et les points de coopération possible avec en quelque sorte « leurs » acteurs locaux. Des rencontres institutionnalisées ou des échanges avec les acteurs

concernés (Samu social, Bapsa, éducateurs de rue, police), sur certains cas, certaines situations, pourraient désamorcer cette frustration professionnelle. La participation à un réseau partenarial local impliquant les chefs de base pourrait ici avoir de l'intérêt (*cf. supra*). En conséquence, la formation et le portefeuille de compétences des managers devraient être repensés et adaptés. D'autre part, cela conduirait à modifier le sens de l'information ressentie comme étant à sens unique par les agents et les encadrants, qui est actuellement du bas vers le haut (*bottom up*), vers une communication plus interactive, du haut vers le bas également (*top down*), dans le dispositif.

« On souhaiterait pouvoir suivre et encadrer davantage les gens qu'on aide... on n'a pas la possibilité d'aller au bout des choses... de voir le suivi d'une situation individuelle... la suite de notre action... même si c'est vrai qu'on n'a pas vocation à se substituer aux acteurs sociaux... mais le travail de médiateur va plus loin normalement... c'est un peu comme une course de relais... un passage de témoin... on fait un signalement à... mais on n'a pas les informations sur la suite de notre action, on n'a pas assez ce type de retour [qu'est devenue la personne ?]... par exemple sur le sans-abri T. de la place du colonel Rożanof qui a été hospitalisé » (encadrant).

« Il faudrait aussi renforcer le retour des informations surtout sur les prises en charge, la suite de nos actions... ce qui veut dire une communication du haut vers le bas aussi... Quelque chose de plus interactif » (encadrant).

Par ailleurs, les effets négatifs de ce manque de suivi des signalements et de *feedback* vers les agents, se répercutent sur le terrain et la qualité des relations qu'ils doivent nouer. Ils mènent ainsi à une perte de crédibilité professionnelle et de confiance des personnes qu'ils sont chargés d'aider et d'accompagner vers les structures sociales.

« L'insatisfaction c'est qu'on dit des choses aux gens et les autres services ne suivent pas, on perd notre crédibilité par rapport aux gens, aux sans-abri... on a une impression de travail qui n'est pas fini... une grosse frustration... » (CdN).

Outre ce ressenti de manque de suivi et de retours sur les signalements quotidiens qu'ils effectuent, les CdN (et d'autres acteurs) interrogent l'efficacité du dispositif en lien avec les pouvoirs dont ils disposent pour agir sur l'environnement humain et social, améliorer la qualité de vie dans un quartier et la tranquillité publique.

3.3.2. Des pouvoirs jugés trop limités ?

Les CdN n'ont pas le pouvoir de contraindre une personne ou un groupe à faire ce qu'ils leur demandent, à faire cesser une action qui nuit à l'environnement social, ou alors seulement ponctuellement : arrêter de faire du bruit dans un appartement, sortir d'un parc ou d'un square, sortir d'un hall ou des escaliers d'un immeuble, ils n'ont pas de pouvoir d'éviction des jeunes par exemple. Le cas échéant, ils doivent aussi s'en justifier auprès des locataires qui ne comprennent

pas leur rôle. Certains encore se demandent comment ils peuvent se faire écouter des collégiens indisciplinés à la sortie de l'école, s'ils ne peuvent pas sanctionner.

« J'ai appelé 2 fois les CdN par rapport à ma voisine qui mettait la musique trop fort jusqu'à minuit... à ses enfants qui courent dans l'appartement... aux portes qui claquent... mais ils n'ont rien pu faire... ils n'ont aucun pouvoir » (représentant amicale des locataires, 12^e).

« Leur travail... ils ont leur limite, ils sont dans le contact, dans le dialogue, dans l'échange... pédagogique [par exemple expliquer aux jeunes qu'il faut jeter ses détritiques dans une poubelle]... mais ils n'ont pas la possibilité d'arrêter une action... Avant, à l'extérieur, il y avait un renforcement à l'entrée de la crèche où les jeunes s'attroupaient... de 18 à 35 ans... J'appelais les CdN... ils dialoguaient avec eux mais ils n'avaient pas d'effets dissuasifs... les CdN venaient à la sortie de la crèche²¹ (...) ils n'ont pas d'effets dissuasifs, ni les CdN, ni la police... ils sont limités dans leur action » (directrice de crèche).

Néanmoins, lorsqu'il s'agit de faire une médiation dans un square par exemple avec des personnes qui consomment de l'alcool ou qu'il agit d'appuyer leur autorité et leur légitimité, il peut arriver que certains CdN amorcent leur médiation par une présentation de soi de type « institutionnel » et non pas axé sur la nature de leur mission (médiation, veille sociale et sanitaire, etc.).

« Correspondant de nuit de la Ville de Paris, du département de la protection et de la prévention... on se présente comme agent de la Ville de Paris assermenté parce que ça fait plus de poids et de pouvoir dans la tête des gens... on a une carte professionnelle mais on ne la présente pas... on se présente et on dit le motif de notre intervention comme le fait un agent de police... même si c'est de la prévention ce que l'on fait, on fait de la réprimande aussi... de la sensibilisation... comme interdiction de boire de l'alcool dans les parcs... c'est l'article R. 602 du Code de l'Hygiène... on peut verbaliser... c'est 35 € l'amende plus 22 € de frais de justice... on dit tout ça... ça fait plus sérieux... et on rappelle le règlement intérieur aux gens » (CdN).

D'autres encore souhaiteraient pouvoir aller plus loin et basculer le cas échéant vers le mode répressif, de façon graduée, lorsque la médiation échoue à plusieurs reprises. Le risque à terme étant, selon eux, de perdre leur crédibilité (de passer pour des « nouilles ») et de ne plus être « écouté ».

« Nos limites : c'est bien la médiation mais au bout d'un moment, après avoir dit une fois, 10 fois aux jeunes... sans effet... Par exemple, le samedi les gens qui viennent aux magasins informatiques dans la rue Montgallet qui est en sens unique, ils se garent en warning dans la rue Saint Clair de Ville devant une des entrées du square Saint-Eloi... on leur dit plusieurs fois de se garer ailleurs... » (CdN).

« Des fois, des jeunes nous disent "vous n'avez rien d'autre à faire ! Passez votre chemin !" Ça va au bout d'un moment !... on voudrait avoir le moyen de verbaliser au bout d'un moment après X avertissements !... parce que à un moment donné, on n'est plus crédible... on passe pour des baltringues... oh oui... ça permettrait de rétablir l'équilibre... mais on va pas se substituer à la police... » (CdN).

Enfin, lors de nos entretiens, il est apparu qu'un certain nombre de personnes soit ignorent l'existence du dispositif des CdN, soit n'ont qu'une connaissance très limitée ou imparfaite des missions des CdN.

²¹ Depuis, des travaux de type prévention situationnelle ont été effectués pour modifier l'entrée et qui empêchent tout attrouplement.

3.4. UN DISPOSITIF ENCORE TROP MÉCONNU : UN DÉFICIT D'INFORMATION

Un certain nombre de personnes interrogées dans les secteurs de maraudes des CdN ne les connaissent pas encore, ne les identifient pas correctement, ou ne connaissent pas leurs missions. Cette aporie peut se lire à plusieurs niveaux. Sans citer ici trop d'extraits d'entretiens, nous avons pu rencontrer différents types d'interlocuteurs dans nos entretiens avec les commerçants et associations de quartiers. On peut ici distinguer entre trois catégories de personnes :

(i) Ceux qui ne voient pas du tout qui sont les CdN (et ne savent pas qu'ils interviennent sur le quartier) : il s'agit ici de commerçants, d'agents travaillant dans des structures et, plus rarement, de responsables associatifs (une amicale de locataires) qui ne connaissent pas l'existence du dispositif. Lors des maraudes, nous avons croisé un certain nombre de personnes qui ne comprenaient manifestement pas le dispositif, sans que cela ne conduise nécessairement les CdN à leur expliquer leurs missions. À plusieurs reprises, des passants ont marqué un certain étonnement au passage des CdN. En d'autres occasions, certains riverains comprenaient manifestement mal le rôle des CdN (par exemple, quand ils s'excusent d'être mal garés, laissant ainsi penser qu'ils les prennent pour des agents en charge du stationnement), sans que cela ne conduise les CdN à expliciter leur rôle.

(ii) Ceux qui les identifient très vaguement mais ne connaissent pas leurs missions précisément. Ils les voient circuler dans l'espace public, ont pu parfois échanger avec eux, mais ne connaissent pas du tout leurs missions. Ici, on peut également trouver des commerçants, ainsi que des responsables associatifs :

« Nous on reçoit aussi des femmes complètement perdues, de la gare de Lyon... enceintes... je n'avais jamais vu ce côté veille sociale qu'ont les CdN... professionnellement, on peut avoir besoin d'eux, ce serait bien de connaître leur mission » (directrice d'une association de protection des femmes).

« Oui je les connais, ils sont venus dans la boutique plusieurs fois, 2 fois par mois environ... ils se sont intéressés aux mobiles, ils étaient en tenue... mais ils ne m'ont donné aucune plaquette informative ou leur numéro, ni demandé si j'avais de problèmes (...); si les CdN me donnaient leur numéro, ce serait plus rassurant pour moi et plus efficace que la police parce que j'avais appelé au 17 c'est le centre et cela a pris du temps que j'obtienne ensuite directement le commissariat du 12^e... je ne connais rien des CdN, ni de leurs actions, je pense que c'est pour les habitants se sentent sécurisés... des espèces de médiateurs » (une commerçante).

(iii) Ceux qui les ont rencontrés et identifient clairement leur activité (sans pour autant faire nécessairement fréquemment appel à eux). Il peut s'agir de commerçants auprès desquels les CdN sont venus se présenter ou de responsables associatifs associés à la gestion urbaine de proximité ou encore de membres de conseils de quartier.

L'existence des deux premières catégories conduit à souligner que ce dispositif ne fonctionne pas au maximum de ses possibilités. Le fait que peu des commerçants rencontrés aient connaissance de la feuille de présentation du dispositif est un indicateur en ce sens. On

notera également une tendance des CdN à aller voir les commerçants qu'ils connaissent déjà et avec lesquels ils entretiennent de bonnes relations plutôt qu'à élargir leur cercle de relations.

Cette question rejoint l'enjeu évoqué *supra* de la disponibilité des agents dans l'espace public, c'est-à-dire de leur capacité à se montrer à l'écoute du public, à faire connaître leurs missions. Rappelons que, sur ces points, les équipes ne doivent pas attendre les questions de la population pour se présenter, et que la taille trop importante des équipes (de 3 à 5 agents) peut favoriser des échanges internes aux dépens d'interactions avec l'extérieur. Le travail dans l'espace public est assurément une activité difficile, et les agents ont intériorisé le fait que leur public prioritaire était le public jeune (et, selon les quartiers, SDF, prostitués ou toxicomanes). C'est une logique qu'il faut élargir : les agents doivent se rendre disponibles pour l'ensemble de la population, pour montrer le bénéfice que le public peut en retirer, y compris pour de « petits » services (orientation ou simple écoute).

Un travail très important d'information sur le dispositif (localisation, fonctionnement, etc.), d'explication des missions concrètes des CdN et de communication reste à faire, globalement et localement, de façon systématique et très régulière. Il s'agit là de produire une vraie campagne d'information destinée aux acteurs municipaux (gardiens d'immeubles en priorité, professionnels des équipements municipaux, bibliothécaires, etc.), aux professionnels locaux (pharmaciens, éducateurs, autres maraudeurs, etc.), aux locataires, aux associations à caractère social et sanitaire, etc. Pour ce faire, plusieurs outils de communication peuvent être mobilisés : le « boîtage », les affichages, la distribution de plaquettes, la visite systématique de tous les gardiens du secteur de maraude, les reportages télévisés, les articles dans les journaux de quartiers municipaux, la tenue de stand CdN dans les fêtes de quartiers, les conseils de quartiers.

3.5. RECOMMANDATIONS : ASSURER UNE MEILLEURE PRÉSENCE TERRITORIALE

- **Mener une réflexion sur l'adaptation des créneaux horaires des CdN** : sont apparues à plusieurs reprises des critiques quant aux horaires d'intervention des CdN. Ceux-ci seraient trop précoces, en été notamment. Gardiens, locataires regrettent que les CdN ne puissent intervenir plus tardivement ; le départ des CdN se traduisant par un surcroît de nuisances. Certains ne manquent pas de se moquer en disant qu'il s'agit de correspondants de soirée plus que de correspondants de nuit. Faut-il songer à élargir les horaires d'intervention des CdN, voire à les déplacer en soirée pendant la période estivale (avec des horaires qui s'étendraient entre 18 h 00 et 2 h 00 du matin par exemple) ? La réponse à la question n'est pas évidente, tant il apparaît que les heures tardives (la dernière maraude actuellement pour les CdN – après 21 h 00)

sont des heures où ils ont des contacts plutôt limités. Il est vrai également que les activités de rappel à la loi (et notamment la diminution des nuisances sonores) sont des activités dont on a dit la difficulté pour les CdN. Ce changement, s'il doit être effectué doit l'être prudemment, à partir par exemple d'expérimentations ciblées pendant l'été.

Pour d'autres encore, pour une efficacité renforcée du dispositif, il faudrait une présence des CdN au moins l'après-midi, dès 13 h 00, le mercredi, le samedi et pendant les vacances scolaires.

Les modes d'occupation de l'espace public, les modes de sociabilité et les problématiques sociales étant différentes d'un arrondissement à un autre, il serait aussi judicieux en terme d'efficacité du dispositif, de moduler les horaires d'intervention des CdN en fonction des quartiers. L'uniformité de mise en œuvre actuelle du dispositif ne prend pas suffisamment en compte les spécificités territoriales locales. C'est d'ailleurs toute la difficulté d'adapter « opérationnellement », sur le terrain, un dispositif unique : ses déclinaisons d'application doivent être pensées très étroitement avec les caractéristiques du local. Ainsi, par exemple, dans le 18^e, une présence des agents après minuit serait plus adaptée, tout comme, dans le 15^e arrondissement, dès 13 h 00.

- **Renforcer l'inscription territoriale des bases** : la seule base localisée dans son territoire d'intervention profite d'une visibilité accrue dans le quartier. Dans les autres bases, les agents souffrent parfois de la distance quand ils sont sollicités. Tant pour des raisons de visibilité que de rapidité de l'intervention, il paraît souhaitable que les bases ne soient pas à l'extérieur mais dans le quartier.

- **Favoriser l'accessibilité géographique des CdN en révisant la sectorisation** : dans chaque arrondissement, les secteurs (grand et petit) de maraude sont fixés lors de la création de chaque base, et ne changent pas. Cette rigidité des secteurs d'intervention est souvent critiquée par les CdN comme par les acteurs locaux et certains riverains investis dans la vie de l'arrondissement. Pour eux, la sectorisation devrait être revue en fonction des déplacements des groupes de jeunes « difficiles » et de l'évolution des nuisances dans les quartiers.

- **Revoir leur tenue de travail** : L'image des CDN est indissociable du regard des gens sur eux dans la rue. Or, les discours recueillis et les observations effectuées montrent qu'il y a parfois une confusion des CdN avec les forces de police, du fait de leur tenue bleue sombre et de la mauvaise lisibilité de l'inscription « Mairie de Paris » sur leur veste. Cette dernière est souvent cachée par un sac à dos ou une capuche. Il arrive ainsi qu'ils doivent expliquer aux gens qu'ils ne sont pas de la police ou du GPIS ou tout simplement « agents de sécurité ». C'est essentiellement

cette tenue d'hiver qui doit être modifiée pour mieux faire apparaître la spécificité des CdN par rapport à d'autres institutions.

- **Améliorer la visibilité du dispositif** : la présence dans l'espace public est l'un des éléments contribuant à la connaissance des CdN par la population. Pour renforcer cette dimension, il apparaît essentiel d'utiliser d'autres outils de connaissance. De ce point de vue, la mise en place d'un site Internet paraît constituer un outil important : un tel site permettrait la mise à disposition de connaissances pratiques sur les CdN de la part de personnes qui les croisent sans nécessairement savoir à quoi ils servent.

Plusieurs autres outils de communication peuvent être mobilisés : le « boîtage », les affichages, la distribution de plaquettes, la visite systématique de tous les gardiens du secteur de maraude, les reportages télévisés, les articles dans les journaux de quartiers municipaux, la tenue de stand CdN dans les fêtes de quartiers, les conseils de quartiers... L'enquête montre que le public des seniors est le moins informé sur l'existence et les services proposés par le dispositif. Il serait judicieux de cibler particulièrement ces personnes âgées, lors d'une campagne d'information.

- **Renforcer l'accessibilité relationnelle des CdN** : la critique de CdN insuffisamment orientés vers le public, trop peu proactifs, a été effectuée à plusieurs reprises. Elle renvoie à une activité à la fois au cœur de leurs missions (le contact avec le public) mais en même temps particulièrement difficile à mettre en œuvre (car supposant d'aller systématiquement vers les gens). Les CdN doivent cependant investir nécessairement cette dimension pour éviter les critiques d'un dispositif replié sur lui-même. Leur présence dans l'espace public suppose qu'ils soient identifiés par le maximum de personnes, qui seront susceptibles de faire appel à eux, y compris pour de petits services. Cette identification par autrui dans l'espace public est essentielle compte tenu de leur statut de « généraliste » du service public. Ils ont une pluralité de missions, sont un contact des services publics de proximité, leur identification par la population est donc essentielle.

Cette meilleure identification passe selon nous par une transformation de la présence : les CdN doivent renforcer leur accessibilité. Ils doivent se montrer disponibles dans l'espace public, notamment auprès du public « ordinaire » qui marque une interrogation à leur égard (sans que ce public aille jusqu'à faire la démarche d'aller les voir).

- **Favoriser des équipes plus réduites** : une réduction de la taille des équipes devrait favoriser cette accessibilité. Moins nombreux, ils sont à la fois plus souples dans leurs déplacements (ils n'ont pas besoin d'entrer à 3 ou 4 dans une structure, avec un ou deux qui parlent pendant que les autres attendent) et sont plus enclins à s'ouvrir sur l'extérieur plutôt qu'à engager des discussions entre eux.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Au terme de ce rapport d'évaluation des activités des correspondants de nuit, nous examinerons trois points qui nous sont apparus fondamentaux. Premièrement, nous évoquerons la nature de la structuration du dispositif des CdN (entre institutionnalisation et risque de bureaucratisation). Deuxièmement, nous analyserons la contribution du dispositif aux enjeux de tranquillité publique qui nous est apparue ici multiforme et variable. Enfin, troisièmement, nous reviendrons sur les activités quotidiennes des CdN, marquées par une présence continue dans l'espace urbain.

1. LA STRUCTURATION D'UN DISPOSITIF : INSTITUTIONNALISATION ET RISQUE DE BUREAUCRATISATION

Les CdN de la Ville de Paris sont inscrits dans une direction claire, disposent d'un statut de fonctionnaires, ont bénéficié d'une formation de deux mois et produisent une activité identifiée notamment par la production de fiches qui ensuite circulent entre les partenaires. Quand on rapporte ces constats à la situation que nous avons analysée dans nos précédentes recherches²², on trouve incontestablement un dispositif qui s'est structuré et a corrigé certaines des apories alors constatées. Le dispositif parisien constitue un dispositif structuré, institutionnalisé. Plusieurs points ressortent fortement de cette étude :

- *La définition d'un statut* : là où les agents de médiation sont traditionnellement sur des contrats aidés avec ce que cela comporte d'incertitudes, les CdN sont fonctionnaires, agents de catégorie C, d'accueil et de surveillance, spécialité médiation sociale. On a d'ailleurs pu constater dans les entretiens que ce statut de fonctionnaire est un levier incontestable pour attirer des candidats de qualité.

- *L'existence d'un ancrage institutionnel* : dans nos travaux précédents, nous avons discuté des intérêts respectifs des deux formes d'emploi des agents de médiation : soit en interne par

²² MAILLARD, FAGET, 2002.

l'organisation elle-même (municipalité, bailleur ou transporteur), soit délégué à une association. Les avantages et inconvénients de ces deux formules sont connus : alors que la première permet une prise plus directe de la part de l'institution sur l'action des médiateurs, ainsi que, potentiellement, une meilleure identification par les autres services publics, la seconde autorise une gestion plus souple des effectifs, favorise le recours à des associations ayant déjà un savoir-faire éprouvé et peut donner aux médiateurs plus d'autonomie par rapport aux institutions. À Paris, les médiateurs bénéficient doublement de l'appartenance à l'institution municipale : dans les relations avec les partenaires, d'abord, l'appartenance des correspondants de nuit à une direction municipale bien identifiée leur assurant une forme de reconnaissance au sein des autres services publics ; dans leurs relations avec certaines composantes de la population, ensuite, dans la mesure où l'identification à la municipalité leur confère une certaine crédibilité.

- *Une clarification relative des missions* : autour de 4 grands axes sont structurées une série de tâches relativement identifiables : médiation (prévention des nuisances et des incivilités et prévention et résolution des petits conflits dans l'espace public), veille sociale (écoute et orientation des personnes les plus fragiles ainsi que liens avec les services sociaux), veille technique et résidentielle (repérage des dysfonctionnements techniques et communication des informations aux services concernés), accompagnement physique des personnes. Si l'on a insisté sur la relative indétermination de leur mandat, il n'en demeure pas moins qu'ont été globalement clarifiées les orientations du dispositif et les relations avec les partenaires.

- *Une diversité plus grande des équipes* : au début des années 2000, les équipes étaient constituées d'emplois-jeunes, avec de ce fait une très forte homogénéité interne, ce qui ne manquait pas de poser le problème de la proximité générationnelle entre ces agents et les jeunes qui constituaient l'essentiel de leur public cible. Le dispositif actuel revient quelque peu sur cette orientation, en constituant des équipes plus mixtes au niveau de l'âge. Rares sont les agents ayant moins de 25 ans, et l'on en compte un certain nombre ayant plus de 40 ans, l'essentiel des agents se trouvant donc dans la fourchette des 25-40 ans. Une telle diversité générationnelle est essentielle si l'on veut que les CdN soient capables de parler aux différents publics de l'espace urbain.

- *L'insertion dans un tissu partenarial* : enfin, alors que les agents de médiation étaient souvent dans une position de relatif isolement, a été ici pensée sur la base de cet ancrage institutionnel fort, une insertion partenariale. Le fondement de cette inscription partenariale est la diffusion des fiches de signalement des CdN sur les thèmes identifiés *supra*, qui fait des CdN des producteurs d'information et permet d'identifier leur action. Le bureau central des CdN contrôle les relations partenariales et effectue un travail continu et volontariste de mise en relation auprès des autres intervenants dans l'espace urbain.

Au total, on trouve donc un dispositif fortement structuré. Des statuts existent, une hiérarchie est clairement établie, une visibilité institutionnelle est assurée, des modes opératoires partenariaux sont définis. Cette institutionnalisation du dispositif a l'immense mérite de cadrer les activités des correspondants de nuit. Elle peut en même temps générer des difficultés, qui constituent des défis pour l'efficacité du dispositif :

- *La bureaucratisation du dispositif* : l'activité des correspondants de nuit se déroule dans l'espace public, avec toute la part de contingence liée à une telle activité. Les agents rencontrent des situations inattendues, doivent réagir à l'événement non prévu. Leur succès dépend de leur réactivité. Or, la définition d'une ligne de commandement, la nécessité de remplir des fiches de signalement systématiquement pour tous les faits marquants peut aussi alourdir le dispositif, en accroissant la charge administrative pour les agents. Il faut veiller à maintenir le bon ajustement entre le nécessaire encadrement du dispositif et la disponibilité des agents dans l'espace public.

- *Le formalisme des activités partenariales* : l'insertion partenariale a été pensée en amont, et repose très largement sur la circulation des fiches de signalement des CdN. Ces fiches de signalement peuvent être extrêmement utiles pour permettre d'avoir une lecture qualitative (à partir des informations captées par les CdN) du climat du quartier, elles peuvent également faciliter une plus grande réactivité des services publics en identifiant des problèmes. La circulation de l'information (assurée par un circuit bien rodé) n'assure pas pour autant l'effectivité des partenariats. Les fiches peuvent être reçues sans être lues, l'information n'étant pas jugée suffisamment utile. Plus généralement, si, comme nous avons pu l'observer, les relations avec les partenaires sont rarement conflictuelles, elles ne sont pas pour autant nécessairement dotées en contenu. Le simple fait d'être en relation n'assure pas à lui seul un partenariat satisfaisant. Est apparu ici que les relations partenariales sont parfois quelque peu formelles : dénuées de conflits, elles n'impliquent pas, au-delà des échanges aimables, de véritables stratégies communes pour résoudre des problèmes territorialisés.

- *Le devenir des agents de médiation au sein même de l'administration municipale* : la plupart des agents rencontrés ne se voyaient pas continuer dans ces fonctions de CdN. Certains pensaient évoluer vers d'autres métiers de la DPP, d'autres visaient plus largement d'autres postes au sein de la ville. Si le dispositif assure une sécurité aux agents, il doit également favoriser des formes de mobilité, tant la durée dans ces fonctions peut être source de frustrations.

2. QUELLE CONTRIBUTION AUX ENJEUX DE TRANQUILLITÉ PUBLIQUE ?

L'une des missions des CdN consiste à contribuer à la « tranquillité publique ». C'était l'une des priorités lors de la création de ce dispositif : les CdN devaient constituer un outil supplémentaire, non répressif, dans la régulation des troubles dans l'espace public. Leurs missions y renvoient de façon plus ou moins directe, que l'on songe à la veille technique (dont l'un des objectifs est de favoriser un espace physique agréable à vivre) ou à la médiation (avec une dimension de prévention et de résolution des nuisances de faible gravité). Ces catégories « tranquillité publique », « régulation des troubles dans l'espace », malgré leur flou, désignent un ensemble d'activités qui consistent par des moyens non répressifs à limiter les conflits dans l'espace public, à protéger et rassurer la population. Quelles sont les activités des CdN qui y correspondent ? Cela occupe-t-il une place importante dans leur activité quotidienne ? Quelles sont les limites de cette activité ?

2.1. Une contribution multiforme à la tranquillité publique

Nous proposons ici de synthétiser les principales activités des CdN qui contribuent à la tranquillité publique dans les quartiers dans lesquels ils interviennent. Nous proposons de distinguer entre 5 registres d'action²³ : l'information, la prévention, la régulation, la réassurance et la protection.

²³ Ils peuvent également avoir une contribution indirecte, sur la base de la veille technique qu'ils opèrent : par ce biais, ils identifient les lieux de dépôt, et contribuent à créer – même si leur intervention doit être relayée par les services propreté – un climat de salubrité à l'intérieur du quartier.

Activité des correspondants de nuit et tranquillité publique

Finalité	Activité	Exemples
Informer	Faire remonter l'information générale sur l'état du quartier	Activité quotidienne de l'ensemble des bases CdN au travers des fiches de signalement, permettant de signaler les éventuelles tensions existantes
	Échanger de l'information entre des partenaires sur des situations causant des troubles à l'ordre public	Echange d'information sur une bagarre à la sortie d'un collège (10 ^e), sur une bagarre entre 2 groupes de jeunes (15 ^e), sur une présence de sans-abri qui augmente (12 ^e), sur la délinquance d'un sans-abri (12 ^e)
	Faire circuler une information spécifique sur des troubles dans le quartier	Remontée d'informations concernant des bruits de cyclomoteurs utilisées par la police (10 ^e), concernant des bagarres dans un quartier (10 ^e), un vol dans un pressing (12 ^e), des tags sur une vitrine de commerce (12 ^e)
Prévenir	Assurer une présence dissuasive dans l'espace public en faisant des maraudes dans des lieux et à des heures considérées comme sensibles	Présence « statique » à la sortie des collèges (10 ^e , 15 ^e , 18 ^e) ; rondes devant des lieux identifiés comme à problème (11 ^e) ; ou dans des espaces de circulation à forte densité (gare de Lyon, 12 ^e , place Charles Michel, 15 ^e)
	Prévenir certains risques sociaux et sanitaires	Sensibilisation des jeunes et sans-abri aux risques sociaux et sanitaires de certains de leurs comportements : discussions avec les jeunes sur leur consommation de tabac, d'alcool ou de drogues (12 ^e , 15 ^e), discussions avec les sans-abri et les itinérants sur leur consommation d'alcool (12 ^e)

Réguler	Résoudre les conflits dans l'espace public	Interpositions lors d'une bagarre entre deux prostituées (18 ^e), entre des bandes de jeunes, entre des SDF et d'autres groupes – jeunes, itinérants (10 ^e , 12 ^e).
	Diminuer les nuisances par le dialogue, dans l'espace public et dans les parties collectives des espaces privés	Déplacement de deux prostituées gênantes pour un commerce (18 ^e), déplacement d'un sans-abri ou itinérant dormant devant l'entrée d'une crèche (12 ^e), discussion avec un groupe de jeunes bruyants (Les Dalton, 18 ^e), fluidifier la sortie du collège (12 ^e , 15 ^e), intervention pour des ventes à la sauvette (18 ^e), intervention dans les immeubles sur appel des locataires pour apaiser les relations entre locataires et jeunes qui s'approprient les halls d'immeuble ou rappeler l'interdiction de consommer de l'alcool dans les parcs (12 ^e , 15 ^e), rappeler l'interdiction d'être dans les parcs et jardins ou dans les TEP après leur fermeture et faire sortir les personnes le cas échéant (12 ^e , 15 ^e), rappeler l'interdiction de stationner devant les entrées des parcs et jardins (12 ^e)
Rassurer	Assurer une présence rassurante par le dialogue des personnes ayant connu des traumatismes légers ou se sentant parfois menacées	Visites de gardiens d'équipements publics (crèches, gymnases, piscines, bibliothèques) ou locaux associatifs (Amicale des anciens combattants) ayant été l'objet de vols ou dégradation (10 ^e , 12 ^e , 15 ^e , 18 ^e), de gardienne d'immeuble agressée (15 ^e), de commerçants de nuit, de professionnel de santé ayant été harcelé par des collégiens (12 ^e), de gardiens de parcs et jardins, de sans-abri exposés (10 ^e , 11 ^e , 12 ^e)

Protéger	Accompagner des personnes entre un lieu sur leur territoire d'intervention (domicile, travail, loisirs) et les transports en commun	Personnes âgées accompagnées pour prendre le métro et sortir du quartier (18 ^e) ; salariée d'une crèche raccompagnée jusqu'au métro (18 ^e) ; usager d'une association d'aide aux devoirs raccompagnée au métro (11 ^e), personne handicapée (12 ^e), sans-abri et itinérants exposés au froid et aux agressions diverses (12 ^e)
-----------------	---	---

Ce tableau le montre, les CdN contribuent à assurer une forme de tranquillité publique. Deux aspects de leur activité sont ici particulièrement importants. D'abord, leurs interventions ne reposent pas sur l'usage de la contrainte et de ce fait, ne se fondent pas sur la force mais plutôt sur la prévention et la gestion du conflit. Ensuite, ils apportent une présence rassurante en uniforme dans l'espace public, et peuvent intervenir pour des nuisances mineures. Quand on sait que certains de ces quartiers sont des zones particulièrement tendues, dans lesquelles la police passe essentiellement en véhicules motorisés, les CdN viennent apporter une réponse entre le rien (pas d'intervention des pouvoirs publics malgré les appels des riverains) et le trop (une intervention musclée des forces de l'ordre pour des incidents de faible gravité. Prenons le cas du skatepark du quai de Jemmapes ou encore des nuisances sonores provoquées par la sortie du collègue Guy Flavien : ces nuisances ne nécessitent pas l'intervention de la police tout en causant des désagréments répétés à la population.

Ces situations illustrent l'importance accordée au respect des règles, à ce que Sebastian Roché²⁴ qualifie de respect des « règles d'usage » ou d'« ordre en public », contribue à réguler ces espaces. Par leurs interventions, ils s'assurent que les règles d'usage des espaces collectifs sont respectées, permettant l'appropriation multiple de ces espaces souvent considérablement hétérogènes. *A minima*, ils facilitent la coexistence entre des usages différenciés de l'espace public, au mieux, ils contribuent à tisser le lien social, en nouant le contact avec des populations quelque peu marginalisées (à l'instar notamment des SDF, par exemple) ou isolées (certaines personnes âgées). C'est sans doute dans la difficile conciliation de deux termes, s'assurer du respect des règles tout en apparaissant comme de simples agents de la répression, que repose la réussite, fondamentalement précaire, car susceptible de variations, de leurs actions.

²⁴ ROCHÉ, 2002.

2.2. Une activité aux résultats variables

Les CdN contribuent donc à la tranquillité publique par ces activités diverses de proximité. Y contribuent-ils de façon décisive ? Il est difficile de l'affirmer avec certitude, tout comme, d'ailleurs, il est malaisé de l'infirmier de façon définitive. C'est ici à partir de l'observation des maraudes, des entretiens avec les CdN mais également avec leurs partenaires ainsi qu'avec les habitants, que nous pouvons essayer d'esquisser un bilan.

Assurément, leur rôle semble variable de ce point de vue en fonction des horaires, des lieux d'intervention ou encore de la nature des problèmes à régler. Un autre facteur intervient également qui concerne la variabilité des seuils de tolérance par rapport aux nuisances en fonction des personnes : une même nuisance peut être tolérée différemment par deux personnes d'un même quartier – en fonction de leurs genre, âge, profession – (c'est ce qu'a révélé la série d'entretiens avec les acteurs évoluant dans les secteurs de maraude). Ce facteur subjectif complexifie l'évaluation de la contribution du dispositif à la tranquillité publique.

Les activités que nous avons citées *supra* illustrent comment les CdN peuvent contribuer à assurer une forme de tranquillité publique. Les cinq activités induisent une forme de réassurance pour certaines personnes, favorisent des médiations ou encore permettent des cohabitations pacifiées sur l'espace public.

Réassurance quand les CdN permettent une meilleure protection pour des personnes insécures. On peut ici illustrer une telle situation avec les troubles qu'a connus une activité d'accompagnement scolaire se tenant dans une antenne « jeunes ». Des adolescents du quartier étaient venus perturber une activité de soutien scolaire se déroulant dans les locaux : insultes et agressions verbales vis-à-vis des jeunes filles y assistant, bruits empêchant le déroulement normal de l'activité. Les CdN adapteront, à la demande de l'association, leurs maraudes, raccompagneront les jeunes filles au métro régulièrement, exerçant de la sorte une activité à la fois de protection et de prévention. On a ici typiquement l'exemple d'une intervention où, s'ils n'ont pas réglé le problème (les provocations des adolescents ont cessé semble-t-il en raison de l'intervention de « grands » du quartier), les CdN ont contribué à rassurer les participants à cette activité et ont permis à celle-ci de se poursuivre.

Les CdN peuvent également favoriser des médiations pour réduire les nuisances dont sont victimes certains habitants. On peut ici citer les faits de harcèlement quotidien d'un prothésiste dentaire par des jeunes *a priori* non identifiés (à partir de sonneries continues, de mauvais mots, de provocations, etc.). Sitôt leur mauvaise plaisanterie effectuée, le groupe se volatilisait. La façade du cabinet de ce prothésiste est vitrée et donne sur une place assez fréquentée par les jeunes du

quartier. Les forces de police auxquels le prothésiste a fait appel n'ont pu résoudre ce problème. Du coup, ses conditions de travail se sont totalement détériorées. Ce dernier a alors fait appel aux CdN qui eux connaissant les jeunes du quartier traînant sur cette place, pour les avoir rencontrés régulièrement, sont intervenus auprès d'eux par le dialogue et auprès de leur chef d'établissement scolaire en vue d'une action concertée, pour que ce harcèlement cesse. Grâce à l'action construite des CdN, la médiation a abouti et ce prothésiste est aujourd'hui heureux de travailler dans ce quartier. Les jeunes viennent maintenant le saluer et discuter avec lui. Cet exemple est emblématique d'une médiation exemplaire. Les ressorts de son succès tiennent à la fois pour les CdN à une très bonne connaissance des jeunes du quartier, à un bon dialogue avec eux et à une action concertée avec un partenaire institutionnel local. L'effet sur la qualité de vie et le climat social du quartier est ici réel et apprécié comme tel par les acteurs concernés. On est ici directement dans le registre du service de proximité, de résolution des nuisances locales, de protection des personnes victimes et de prévention de la petite délinquance.

Enfin, plus généralement il est d'autres situations où l'impact des actions des CdN est moins tranché ou moins visible peut-être, mais où il s'apparente au maintien d'un certain ordre social dans un quartier. C'est généralement le cas dans des situations de nuisances sonores lors de petits regroupements de jeunes, soit sur une place, soit en bas d'immeubles d'habitations, soit dans des espaces enclavés, soit dans les parties collectives d'un immeuble. Par leurs passages quotidiens dans ces lieux publics et leurs échanges avec ces jeunes (sensibilisations ciblées, etc.), les CdN parviennent à maintenir un climat social acceptable et à contenir les éventuels débordements. C'est le cas dans les quartiers Erard-Rozanoff et Duplex. Sans leur travail de proximité, de contacts quotidiens, aussi bien avec les auteurs que les victimes de nuisances, et d'anticipation des dégradations de situations observées sur du long terme (grâce au maillage local avec des acteurs intermédiaires comme les gardiens d'immeuble ou de structures municipales), les relations sociales dans ces quartiers pourraient dégénérer. Dans un même esprit, un autre registre d'interventions des CdN contribue à l'entretien de la tranquillité publique. Il concerne tout ce qui a trait au rappel des usages et des règlements des usages des espaces publics aux usagers de la ville, notamment dans les parcs et jardins (ne pas boire d'alcool, respecter les horaires de fermeture), sur les trottoirs (avertir un itinérant qu'il s'est installé pour la nuit devant une sortie de crèche, ce qui ne manquera pas de gêner le personnel de la crèche, les parents et les enfants ; mentionner les stationnements sauvages gênants), sur les places (signaler l'interdiction du jeu de ballon ou de skate), etc.

Il est d'autres situations où l'action des CdN n'a qu'un impact extrêmement limité. Généralement, là où les difficultés sont les plus grandes sont dans les espaces collectifs, soit de

passage, soit d'habitation. Le passage des CdN à la gare de Lyon paraît avoir un impact très relatif sur la tranquillité publique en tant que telle, au quotidien. Le service qu'ils offrent se situe ici davantage dans l'entretien du lien social avec des personnes marginalisées et dans la prévention sociale et sanitaire par rapport aux sans-abri et aux itinérants. Ce qui est une autre de leurs missions variées. Ils ne sont pas en mesure de réguler seuls les débordements collectifs qui peuvent surgir (agressions, bagarres entre sans-abri, itinérants ou groupes de jeunes de banlieues) : l'intervention des forces de police est alors nécessaire (comme cela a été le cas lors d'une bagarre très violente opposant deux groupes de mineurs dans le quartier Duplex). En outre, à la différence d'un petit quartier caractérisé par l'interconnaissance et les habitudes de vie, les places de la gare de Lyon sont avant tout des lieux de passage de personnes venant de multiples horizons. Qui ne connaissent pas pour la plupart les CdN (des touristes s'adressent à eux néanmoins pour des questions d'orientation dans les transports). Hormis pour quelques sans-abri et personnes peut-être, l'aspect rassurant de leurs passages journaliers ne nous apparaît pas de fait comme réellement probant pour les habitants et les usagers de ces places, ou à la marge seulement. On peut également souligner que dans nos entretiens avec les gardiens d'immeuble ou les amicales de locataires, est fréquemment souligné l'impact très limité de l'action des CdN dans ces domaines. Ceux-ci sont peu appelés pour des nuisances, sont vus comme n'étant pas outillés pour exercer une activité de pacification, sont critiqués pour leurs horaires d'intervention non adaptés ou encore pour leur incapacité à entrer dans les halls, voire sont perçus par certains habitants comme étant trop proches des jeunes.

Les difficultés des CdN sont également très fortes là où l'on observe des points de tensions particulièrement forts. Il est rare que les CdN puissent intervenir quand les situations sont trop dégradées. Un autre exemple illustre cette fois-ci l'échec de la médiation proposée par les CdN. Dans l'un des gymnases de la Ville, des intrusions de jeunes hommes « faisant tout sauf du sport » (selon l'expression de l'une de nos interviewées) ont conduit dans le passé à la fermeture temporaire du gymnase en raison du non-respect du règlement intérieur. À certaines heures, les tensions sont vives avec le personnel chargé de l'encadrement des activités. La proposition du service des CdN d'assurer une médiation (par exemple en demandant le respect du règlement intérieur) a été acceptée très positivement par le responsable du gymnase... mais ces médiations ont échoué et certains CdN se sont mis en danger en tentant d'assurer un respect des règles au sein du gymnase. Leur présence n'a pas contribué à régler les problèmes internes au gymnase.

Cet exemple illustre un cas limite des interventions des CdN : devant des situations extrêmement crispées, avec des personnes réfractaires à l'autorité, leurs interventions reposant sur la parole n'est que de peu d'effets (soulignons cependant au passage que les interventions des

autres professionnels, inspecteurs de sécurité de la Ville de Paris ou Police nationale, n'ont pas non plus été couronnées de succès). Qu'est-ce qu'illustre ce dernier cas ? Un nombre de situations où les CdN peinent à imposer leur autorité. Il n'est pas aisé d'intervenir pour faire respecter un règlement sans être véritablement habilité à sanctionner un comportement (même si les CdN sont assermentés, ils n'utilisent pas leur pouvoir de verbalisation). C'est ici toute la difficulté de leur intervention : comment imposer une autorité sans utiliser la contrainte ?

Outre la difficulté à imposer leur autorité, les CdN souffrent d'une seconde limite : ils sont relativement peu sollicités sur ces questions de régulation de l'espace public. Ils peuvent être ponctuellement appelés pour des nuisances dans un skatepark, pour du bruit excessif dans un restaurant ou encore des attroupements bruyants dans la rue. Mais pour 3 dispositifs enquêtés sur 4, force est de constater qu'ils sont encore faiblement demandés, que ce soit d'ailleurs par les habitants ou par les partenaires opérationnels (gestionnaires de structures, gardiens). De ce point de vue, le dispositif doit encore être capable de faire montre de sa plus-value pour ses partenaires comme pour les habitants.

Enfin, les difficultés d'intervention des CdN tiennent également aux conditions de leurs interventions. Ils interviennent dans un certain nombre de cas *a posteriori*, après appel ou sollicitation alors que le problème lui-même a disparu (c'est le cas pour certaines nuisances sonores pour lesquelles ils sont contactés mais aussi quand ils doivent passer voir une association ayant été victime de malveillance). Plus généralement, pour ce qui concerne des sites comme le gymnase Berlemont que nous évoquions ou encore le square Léon, les CdN sont soumis aux mêmes difficultés que les autres métiers de l'espace public, si ce n'est qu'ils ont moins de ressources répressives que les autres. Mais nous sommes dans tous ces cas devant des points de fixation que ni la Police nationale, ni les inspecteurs de sécurité ne parviennent à gérer facilement.

3. LES ACTIVITÉS DES CDN : PRÉSENCE DANS LA RUE ET NÉCESSITÉ DE L'OUVERTURE

Les CdN, on l'a vu, ont un mandat large. Même si cela est parfois regretté par les agents qui y voient des missions trop indéterminées, il y a ici une richesse : être des généralistes de l'espace public au service de la population. Y parviennent-ils ? La réponse est globalement positive. Les CdN ont développé des compétences, souvent tacites, qui leur permettent de nouer des contacts avec la population ou plutôt, compte tenu de la diversité de leurs publics, les populations. Nous verrons cependant que c'est une dimension qui doit demander une attention continue, tant les risques d'enfermement demeurent possibles.

3.1. Des compétences dans la relation à l'autre

Les CdN exercent très clairement un métier du contact. Ils passent la majeure partie de leur temps de travail dans la rue (entre 4 et 5 heures par soir). La réussite de leur travail passe donc par la maîtrise d'un certain nombre de savoirs, savoir-faire et savoir-être en lien avec l'activité dans l'espace public. Ils doivent savoir se présenter – éventuellement légèrement différemment en fonction de l'interlocuteur rencontré –, faire accepter leur présence dans des territoires qui peuvent être potentiellement hostiles, trouver la façon d'être pour réguler un conflit dans l'espace public, respecter des règles de sécurité complexes dans des interventions délicates auprès de sans domicile fixe ou encore de toxicomanes, renseigner des personnes leur demandant des informations diverses sur le quartier dans lequel ils interviennent. Dans cette interaction, il apparaît essentiel d'être capable de répondre aux critiques, de savoir réagir aux remarques ironiques qui peuvent survenir de la part des jeunes (et moins jeunes) dans l'espace public.

Les CdN doivent se positionner sur une ligne de crête, en oscillant entre proximité et distance : proximité dans la mesure où il faut arriver à créer une relation avec un minimum de respect, voire de complicité, distance dans la mesure où ils doivent demeurer dans un rôle où ils ne sont pas les « copains » des jeunes. Il faut savoir s'installer dans le paysage du quartier, sans risquer d'être perçu comme excessivement présent. C'est dans ce jeu complexe que les CdN se situent. Ils doivent à la fois saluer les jeunes, manifester leur présence, sans s'appesantir excessivement pour ne pas risquer de susciter d'irritation ou de s'attirer des remarques désagréables.

Pour créer des relations avec un public qui ne les attend pas, ils sont susceptibles d'utiliser différentes tactiques, souvent sur la base d'adaptations continues aux situations dans lesquelles ils interviennent. Dans le cadre des relations aux jeunes, ils tentent d'utiliser les différentes ressources que leur offre le quotidien pour établir un contact. Dans cette optique, le sport (échanger sur les résultats du foot par exemple un soir de coupe d'Europe), les vêtements (échanger sur les mérites respectifs de telles marques de chaussures de sport) ou encore la musique, constituent autant de supports pour entrer en relation. Pour ce faire, ils peuvent d'ailleurs être susceptibles de s'écarter d'ailleurs des règles prescrites par leur employeur, par exemple en s'allumant une cigarette à l'instar des jeunes avec lesquels ils discutent. Les signes de proximité pour engager le dialogue peuvent être d'autres natures. C'est ainsi que les CdN de sexe féminin peuvent jouer de leur féminité pour engager le dialogue. Un autre registre potentiellement mobilisé est celui de l'origine ethnique et de la langue. Au cours des maraudes, nous avons assisté à certaines reprises à des prises de contact qui se faisaient sur la base d'une

origine ethnique partagée et d'une langue commune. Plus rarement, certains agents peuvent mobiliser un capital relationnel, provenant de l'appartenance passée au quartier (certains, rares, interviennent dans un quartier dans lequel ils ont vécu). Autrement dit, on le voit, la relation ici se construit à partir de soi, à partir des qualités propres des agents (leur pratique du sport, leur choix musicaux, l'humour, leur origine, etc.).

Dans cet esprit, les complémentarités dans une équipe sont particulièrement utiles : l'âge, l'origine, le sexe (et plus largement la variété des individualités représentées) constituent, si elles sont bien gérées en interne, autant de registres possibles par lesquelles le contact peut s'établir. Les CdN doivent être capables d'adapter leur niveau de langage, leurs façons d'être à des publics éminemment différents (tant en ce qui concerne l'âge que le milieu social ou encore l'origine ethnique). C'est cette hétérogénéité qu'il faut savoir gérer pour que les différences internes à l'équipe demeurent des atouts plus que des sources de clivages internes.

Les CdN doivent donc savoir se présenter, mais ils doivent aussi savoir gérer l'interaction, parfois conflictuelle. Ils doivent répondre à des questions parfois inattendues, répondre aux moqueries également. Ce dernier aspect est d'ailleurs particulièrement intéressant, tant cette dimension de la « vanne » est présente dans les interactions avec les jeunes. Ces derniers ont pu interpeller les CdN sur le mode, « *dites donc c'est sympa votre boulot, être payé à marcher* » ou encore « *mais vous servez à quoi ?* ». Ils peuvent aussi les interpeller en les qualifiant de « flics ». C'est ici la capacité à trouver la bonne répartie qui est importante, tant elle contribue à les faire accepter.

Les compétences des CdN ne sont pas pour autant toujours ajustées à leur environnement. On a pu noter un certain nombre de difficultés dans la façon dont les agents ont pu se présenter, aux jeunes comme aux partenaires. Parmi ces derniers, certains ont ainsi pu raconter les présentations de soi maladroites des CdN, non nécessairement ajustées au milieu dans lequel ils se trouvaient : de l'éducateur perplexe devant un CdN qui lui apprendrait presque son travail parce qu'il vient des banlieues et connaît les jeunes au responsable formation d'antenne-jeunes surpris par une entrée très « force de sécurité » d'un groupe de CdN. On pourrait multiplier les exemples de ces désajustements.

L'encadrement intermédiaire et la formation continue sont ici des outils essentiels tant ils doivent permettre aux CdN d'ajuster leurs savoir-faire et savoir-être aux situations inédites qu'ils ont à gérer au quotidien. On peut aussi imaginer que les compétences citées *supra*, souvent diffuses, et donc difficilement visibles, puissent se retrouver valorisées de façon systématique, par exemple en identifiant les bonnes pratiques, en les transformant éventuellement en contenu de formation.

3.2. Le risque de l'enfermement sur soi : le caractère routinier de la patrouille...

L'efficacité des CdN dans l'espace public suppose une bonne inscription territoriale. Ils doivent être visibles dans l'espace public (et bien identifiés comme correspondants de nuit), accessibles par la population, réactifs aux demandes diverses qui leur sont faites.

Si remplir ces différents objectifs est essentiel, il faut rappeler la difficulté de l'activité quotidienne des CdN. Marauder 5 heures par soir, parcourir environ 10 km, aller à la rencontre de personnes potentiellement hostiles n'est pas chose aisée, et peut même provoquer une forme de lassitude. La tendance des CdN peut alors consister à considérer que leur présence en elle-même dans l'espace public suffit à rassurer la population. Le fait de déambuler en uniforme dans l'espace public serait dans cet esprit, à lui seul, générateur de réassurance au sein de l'espace public. Ceci peut parfois conduire les CdN à se contenter de marcher, avec une forme de passivité par rapport à leur environnement.

Il apparaît cependant que les personnes présentes dans l'espace public peuvent être enclines à se méprendre sur le rôle joué par les CdN. Nous avons croisé des regards interrogateurs sur l'activité des CdN, auxquels ces derniers ne répondent pas toujours spontanément. De ce point de vue, il paraît essentiel d'accentuer cette priorité donnée à la présence dans l'espace public, insistant sur l'attention accordée à la disponibilité dans la rue. Mise en place de maraudes avec des équipes moins nombreuses, incitation à la prise de contact dans l'espace public (éventuellement en allégeant le travail administratif de compte rendu) sont ici des pistes qui mériteraient d'être poursuivies.

3.3. Présence dans le territoire et inscription partenariale

Nous avons déjà dit l'importance de l'encadrement intermédiaire, à la fois comme représentant de la hiérarchie mais aussi comme soutien de l'activité des CdN. Cette activité d'encadrement comporte une seconde dimension : la gestion des relations avec l'ensemble des acteurs situés sur le territoire. Il paraît impératif qu'en tant que généraliste de l'espace public, les CdN soient bien identifiés par tous les partenaires du quartier et les identifient en retour, du responsable de l'amicale de locataires au commerçant de fruits et légumes, en passant par l'association d'aide aux migrants ou l'association sportive.

Plusieurs dimensions paraissent ici essentielles. Avoir des relations d'échange répétées avec la mairie d'arrondissement est une condition de l'insertion territoriale, compte tenu de

l'importance des informations qui transitent par celle-ci. Dans les sites où des réunions régulières existent, la base des CdN se trouve alimentée en diverses missions et peut faire remonter des problèmes à la mairie. Une capacité des acteurs territoriaux (et notamment de l'encadrement intermédiaire) à prendre des contacts avec les partenaires est également important, dans la mesure où cela renforce la réactivité du dispositif et sa sensibilité aux problématiques spécifiques du quartier. Enfin, la nécessité de couvrir systématiquement le quartier, de multiplier les « liens faibles », c'est-à-dire une multiplicité de petits contacts, la plupart jamais activés, mais permettant d'identifier le dispositif est un impératif. C'est en devenant des acteurs inscrits dans leurs territoires d'intervention, capables de développer une forme d'intelligence territoriale et de se rendre accessibles aux demandes de la population, que les CdN renforceront leur légitimité.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS

Pour clore ce rapport, nous restituerons les trois séries de préconisations (qui renvoient à chacune des trois parties constitutives du rapport), qui pourraient permettre une plus grande efficacité du dispositif des correspondants de nuit, et ainsi contribuer à tranquilliser encore l'espace public et améliorer la qualité de vie des habitants des quartiers sensibles : ajuster l'organisation du dispositif, affiner les relations partenariales du BCDN et des CdN, et enfin assurer une meilleure présence des CdN sur leur territoire d'intervention.

1. AJUSTER L'ORGANISATION

Du constat qui précède, plusieurs lignes d'amélioration pourraient être proposées pour ajuster l'organisation du dispositif. Globalement, le dispositif dans son fonctionnement quotidien, pourrait être quelque peu décentralisé, en reconnaissant plus explicitement et en accompagnant le rôle joué par les chefs de base.

- **Valoriser le rôle d'encadrant** : le développement du dispositif a, de fait, accru la distance entre le bureau des CdN et les bases. Les encadrants occupent des responsabilités accrues. Ce processus a été jusque-là assez peu accompagné. Les nouveaux encadrants, provenant souvent du corps des ISVP, n'ont pas de préparation spécifique aux enjeux de management notamment qui sont au cœur de la mission. On a vu dans l'observation des 4 bases que les capacités d'animation et d'encadrement variaient fortement entre les encadrants. Il paraît souhaitable de renforcer la formation, tant avant qu'après la prise de poste. Encadrant doit être une fonction pour laquelle les agents sont accompagnés (par des modules élémentaires de gestion au management, à l'animation d'équipe et de réunion).

- **Renforcer l'interactivité dans le système de communication du dispositif** : les agents souhaiteraient avoir plus de retours sur le suivi de leurs actions (ce qui les décourage en partie). Pour ce faire, il faudrait modifier le sens de l'information ressenti comme étant à sens unique par les agents et les encadrants, et qui est actuellement du bas vers le haut (*bottom up*), vers

une communication plus interactive, du haut vers le bas également (*top down*), dans le dispositif. Dans ce cadre, outre le renforcement du rôle des encadrants de base (voir aussi nos remarques sur la gestion des partenariats), on pourrait imaginer assouplir le travail de remplissage des fiches (dans ce qu'il a de plus formel) et favoriser des discussions plus latérales sur les pratiques développées dans les bases (en imaginant éventuellement des groupes de travail ponctuels sur des thématiques identifiées). Par ailleurs, la règle imposant le passage par le CVO pour tout appel vers la police mériterait d'être assouplie (et est à l'heure actuelle non appliquée systématiquement).

- **Renforcer l'échelon intermédiaire de liaison opérationnelle et de régulation entre le BCDN et les bases** (sur le modèle de « l'agent volant » qui se déplace dans les bases, participe aux maraudes, fait les remontées d'information sur le fonctionnement interne des bases et le travail effectué, etc.).

- **Penser la question des devenirs professionnels** : l'évolution de carrière est ressentie comme figée par les agents. Un certain nombre de CdN ont souligné le devenir relativement limité dans la filière des CdN, ce qui ne manque pas de susciter une forme de désinvestissement des agents. Une voie pourrait ici consister à développer la catégorie des agents de sécurité et de surveillance principal (ASSP) afin d'offrir un avenir professionnel aux agents qui souhaitent continuer dans cette filière. Ces agents se verraient, beaucoup plus que cela n'est le cas aujourd'hui, offrir des postes d'encadrement opérationnel.

- **Formaliser davantage les missions des agents** : dans ce cadre, pourrait être imaginées l'élaboration et la diffusion d'un guide méthodologique des bonnes pratiques et des règles d'intervention concrètes des CDN (avec des exemples très concrets), affichage des procédures ou des règles d'intervention dans le local des CDN, réactivation de ces règles lors du *briefing* ou des réunions mensuelles des encadrants au BCDN par exemple et lors de formations continues. Là encore la présence d'un encadrement intermédiaire pourrait jouer un rôle dans la formalisation des missions des agents.

- **Accentuer certains aspects de leur formation initiale et continue** : la formation initiale paraît satisfaisante pour les agents ; pour certains partenaires, elle serait à améliorer dans la connaissance du droit. En revanche, il apparaît que la formation continue est considérée comme soit redondante, soit insuffisante. De ce point de vue, des formations reposant sur les mises en situation des agents mériteraient d'être développées (tout en étant véritablement appuyées sur les conditions de travail concrètes des agents) : comment réagir dans telle situation ? Quelle attitude et quel niveau de discours avoir par rapport aux jeunes (pas jouer le rôle du grand frère, un discours uniforme de tous les agents, maîtriser son discours, comment se comporter en situation d'hostilité...) ou par rapport aux SDF ? Dans un sens identique, on pourrait tout à fait imaginer

multiplier les séances de *debriefing* (éventuellement entre agents de différentes bases) pour permettre des échanges collectifs sur les pratiques.

2. AFFINER LES RELATIONS PARTENARIALES

- **Produire une information hiérarchisée et pertinente** : Le système de fiches est un système rodé, fonctionnant de façon correcte. Le système de filtres successifs permet de garantir une information produite de qualité. Les fiches diffusées par le bureau central des CdN sont considérées par les acteurs rencontrés comme l'une des marques distinctives des CdN. Les qualités de l'information produites ont été soulignées : des fiches formellement correctes, neutres, régulières, relativement précises sur les territoires concernés et restituant la dimension qualitative de la vie du quartier.

Quelles sont les lignes d'amélioration que l'on peut proposer ? Compte tenu du sentiment de certains acteurs d'avoir trop d'informations (dont beaucoup qu'ils jugent d'un intérêt secondaire), il paraît nécessaire de mieux sélectionner et hiérarchiser l'information. Sélectionner l'information envoyée : la répétition d'une information d'intérêt secondaire génère chez les lecteurs une forme de désintérêt. Les fiches pour lesquelles il n'y a que peu d'informations n'ont pas nécessairement vocation à être diffusées en dehors du BCDN. Hiérarchiser l'information distribuée : quand une information d'importance est contenue dans les fiches, il est primordial que la base et/ou le BCDN puisse la faire apparaître clairement. Ceci suppose de mettre un système d'alerte relativement simple permettant aux destinataires d'identifier les informations d'importance (par exemple, pour l'envoi des fiches en mairies d'arrondissement, les fiches les plus importantes pourraient être étiquetées prioritaires). Les fiches de synthèse sont souvent jugées trop... synthétiques par les partenaires. Il faudrait parvenir à les rendre plus explicites. Les fiches de synthèse doivent permettre de mieux rendre compte des informations importantes.

Enfin, les fiches sont rarement traitées avec un peu de recul permettant de mettre en perspective les évolutions constatées. Or, ces points (mensuels par exemple) peuvent être particulièrement importants pour les partenaires. Quelques pratiques pourraient être développées : des synthèses mensuelles (à l'instar de celles qui sont faites pour les réunions en mairie dans le 12^e et le 18^e) pourraient être diffusées aux partenaires, les formes de traitement cartographique des données (à l'instar de ce qui est réalisé dans le 18^e pour la toxicomanie) ou de tableaux de bord territorialisés pourraient être développées.

- **Renforcer les relations avec les mairies d'arrondissement** : les usages du dispositif par les mairies d'arrondissement sont, on l'a vu, extrêmement divers. Un écart important apparaît

entre les arrondissements pour lesquels des réunions régulières en mairie existent et les autres. Ces réunions ont l'avantage de permettre un échange direct, qui ne passent pas par les seules fiches de signalement, elles responsabilisent les CdN et leurs encadrants directs en les conduisant à rendre des comptes sur une base régulière et leur permet de se voir fixer des missions ponctuelles qui contribuent à accroître l'activité du dispositif. Il est souhaitable que ces réunions soient généralisées. Leur périodicité mensuelle et leur durée relativement courte - 2 heures - doivent permettre d'éviter que ces réunions soient trop lourdes du point de vue organisationnel. Les expériences du 12^e (et à un degré moindre du 10^e) incitent également à penser que ces réunions pourraient également inclure les autres agents de la DPP : référent technique d'arrondissement et coordonnateur des contrats de sécurité d'arrondissement.

- **Revoir l'articulation entre instances centrales et bases** : ce renforcement des liens avec les mairies d'arrondissement pourrait s'accompagner d'un rôle plus important donné aux chefs de base dans la gestion des partenariats locaux. Il semble assez légitime que les chefs de base soient véritablement en mesure de suivre, gérer, relancer les partenariats locaux, sous le contrôle du BCDN. Le BCDN jouerait de ce point de vue plus un rôle d'accompagnement, d'encadrement et moins de pilotage du partenariat. Les CdN doivent en tous les cas être en mesure de nouer des contacts avec les opérateurs territoriaux (autres que les gymnases et autres structures avec lesquelles ils ont l'habitude d'être en contact). Un tel assouplissement doit permettre aux CdN de mieux s'insérer dans les territoires dans lesquels ils travaillent.

3. ASSURER UNE MEILLEURE PRÉSENCE TERRITORIALE

- **Mener une réflexion sur l'adaptation des créneaux horaires des CdN** : sont apparues à plusieurs reprises des critiques quant aux horaires d'intervention des CdN. Ceux-ci seraient trop précoces, en été notamment. Gardiens, locataires regrettent que les CdN ne puissent intervenir plus tardivement ; le départ des CdN se traduisant par un surcroît de nuisances. Certains ne manquent pas de se moquer en disant qu'il s'agit de correspondants de soirée plus que de correspondants de nuit. Faut-il songer à élargir les horaires d'intervention des CdN, voire à les déplacer en soirée pendant la période estivale (avec des horaires qui s'étendraient entre 18 h 00 et 2 h 00 du matin par exemple) ? La réponse à la question n'est pas évidente, tant il apparaît que les heures tardives (la dernière maraude actuellement pour les CdN – après 21 h 00) sont des heures où ils ont des contacts plutôt limités. Il est vrai également que les activités de rappel à la loi (et notamment la diminution des nuisances sonores) sont des activités dont on a

soulevé la difficulté pour les CdN. Ce changement s'il doit être effectué doit l'être prudemment, à partir par exemple d'expérimentations ciblées pendant l'été.

Pour d'autres encore, pour une efficacité renforcée du dispositif, il faudrait une présence des CdN au moins l'après-midi, dès 13 h 00, le mercredi, le samedi et pendant les vacances scolaires.

Les modes d'occupation de l'espace public, les modes de sociabilité et les problématiques sociales étant différentes d'un arrondissement à un autre, il serait aussi judicieux en terme d'efficacité du dispositif, de moduler les horaires d'intervention des CdN en fonction des quartiers. L'uniformité de mise en œuvre actuelle du dispositif ne prend pas en compte suffisamment les spécificités territoriales locales. C'est d'ailleurs toute la difficulté d'adapter « opérationnellement », sur le terrain, un dispositif unique : ses déclinaisons d'application doivent être pensées très étroitement avec les caractéristiques du local. Ainsi, par exemple, dans le 18^e, une présence des agents après minuit serait plus adaptée, tout comme, dans le 15^e arrondissement, dès 13 h 00.

- **Renforcer l'inscription territoriale des bases** : la seule base localisée dans son territoire d'intervention profite d'une visibilité accrue dans le quartier. Dans les autres bases, les agents souffrent parfois de la distance quand ils sont sollicités. Tant pour des raisons de visibilité que de rapidité de l'intervention, il paraît souhaitable que les bases ne soient pas à l'extérieur mais dans le quartier.

- **Favoriser l'accessibilité géographique des CdN en révisant la sectorisation** : dans chaque arrondissement, les secteurs (grand et petit) de maraude sont fixés lors de la création de chaque base, et ne changent pas. Cette rigidité des secteurs d'intervention est souvent critiquée par les CdN comme par les acteurs locaux et certains riverains investis dans la vie de l'arrondissement. Pour eux, la sectorisation devrait être revue en fonction des déplacements des groupes de jeunes « difficiles » et de l'évolution des nuisances dans les quartiers.

- **Améliorer la visibilité du dispositif** : la présence dans l'espace public est l'un des éléments contribuant à la connaissance des CdN par la population. Pour renforcer cette dimension, il apparaît essentiel d'utiliser d'autres outils de connaissance. De ce point de vue, la mise en place d'un site internet paraît constituer un outil important : un tel site permettrait la mise à disposition de connaissances pratiques sur les CdN de la part de personnes qui les croisent sans nécessairement savoir à quoi ils servent.

Plusieurs autres outils de communication peuvent être mobilisés : le « boîtage », les affichages, la distribution de plaquettes, la visite systématique de tous les gardiens du secteur de maraude, les reportages télévisés, les articles dans les journaux de quartiers municipaux, la tenue de

stand CdN dans les fêtes de quartiers, les conseils de quartiers... L'enquête montre que le public des seniors est celui le moins informé sur l'existence et les services proposés par le dispositif. Il serait judicieux de cibler particulièrement ces personnes âgées, lors d'une campagne d'information.

- **Revoir leur tenue de travail** : L'image des CDN est indissociable du regard des gens sur eux dans la rue. Or, les discours recueillis et les observations effectuées montrent qu'il y a parfois une confusion des CdN avec les forces de police, du fait de leur tenue bleue sombre et de la mauvaise lisibilité de l'inscription « Mairie de Paris » sur leur veste. Cette dernière est souvent cachée par un sac à dos ou une capuche. Il arrive ainsi qu'ils aient à expliquer aux gens ne pas appartenir à la police ou au GPIS ou tout simplement être « agents de sécurité ». C'est essentiellement cette tenue d'hiver qui doit être modifiée pour mieux faire apparaître la spécificité des CdN par rapport à d'autres institutions.

- **Renforcer l'accessibilité relationnelle des CdN** : la critique de CdN insuffisamment orientés vers le public, trop peu proactifs, a été effectuée à plusieurs reprises. Elle renvoie à une activité à la fois au cœur de leurs missions (le contact avec le public) mais en même temps particulièrement difficile à mettre en œuvre (car supposant d'aller systématiquement à l'encontre les gens). Les CdN doivent cependant selon nous investir nécessairement cette dimension pour éviter les critiques d'un dispositif replié sur lui-même. Leur présence dans l'espace public suppose qu'ils soient identifiés par le maximum de personnes, qui seront susceptibles de faire appel à eux, y compris pour de petits services. Cette identification par autrui dans l'espace public est essentielle compte tenu de leur statut de « généraliste » du service public : ils ont une pluralité de missions et sont un contact des services publics de proximité.

Cette meilleure identification passe selon nous par une transformation de la présence : les CdN doivent renforcer leur accessibilité. Ils doivent se montrer disponibles dans l'espace public, notamment auprès du public « ordinaire » qui marque une interrogation à leur égard (sans que ce public aille jusqu'à faire la démarche d'aller les voir).

- **Favoriser des équipes plus réduites** : une réduction de la taille des équipes devrait favoriser cette accessibilité. Moins nombreux, ils sont à la fois plus souples dans leurs déplacements (ils n'ont pas besoin d'entrer à 3 ou 4 dans une structure, avec un ou deux qui parlent pendant que les autres attendent) et sont plus enclins à s'ouvrir sur l'extérieur plutôt qu'à engager des discussions entre eux.

BIBLIOGRAPHIE

- ASTIER I., 2007, *Les nouvelles règles du social*, Paris, Presses Universitaires de France.
- BARRÉ M.D., BÉNEC'H-LE ROUX P., 2004a, *Approche sociologique des acteurs de première ligne, travaillant dans le cadre de la politique de réduction des risques liés à la toxicomanie. Étude d'un espace professionnel déviant*, Guyancourt, CESDIP, Collection « Études et Données Pénales », 95.
- BARRÉ M.D., BÉNEC'H-LE ROUX P., 2004b, La politique de prévention auprès des usagers de drogues : des normes en tension, *Questions Pénales*, XVII, 5, 1-4 (traduction anglaise : 2005, Preventive Policy for Drugs Users : Strained Norms, *Penal Issues*, XVI, 20-22).
- BROCHIER S., TEISSIER J., 2001, *La professionnalisation des agents de proximité à partir de l'analyse des situations de travail : élaboration d'un référentiel d'activités et de compétences professionnelles*, Marseille, CERREQ-CCPAM.
- DIVAY S., 2009, La médiation sociale : un « nouveau métier » plus de 10 ans après son émergence, in DEMAZIÈRE D., GADÉA Ch., (dir.), *Sociologie des groupes professionnels*, Paris, La Découverte, 242-251.
- FAURE A., DOUILLET A.C., (dir.), 2005, *L'action publique et la question territoriale*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- HUGUES E.C., 1996. *Le regard sociologique. Essais choisis*, Paris, Éditions de l'EHESS.
- ION J., (dir.), 2005, *Le travail social en débats*, Paris, La Découverte.
- JEANNOT G., (dir.), 2005, *Les métiers flous. Travail et action publique*, Toulouse, Éditions Octares.
- LE ROUX P., 2000, L'implantation locale des programmes d'échanges de seringues pour les toxicomanes, *Questions Pénales*, XIII, 5, 1-4 (traduction anglaise : 2001, Setting up Local Syringe Replacement Programs (SRP) for Drug Users, *Penal Issues*, XII, 17-19).
- LE ROUX P., 2001, *L'implantation des programmes d'échanges de seringues : entre acceptabilité et accessibilité*, Guyancourt, CESDIP, Collection « Études et Données Pénales », 88.
- MAILLARD J. DE, 2004a, Des médiateurs locaux pour améliorer la sécurité, in ROCHÉ S., (dir.), *Réformer la police et la sécurité. Les nouvelles tendances en Europe et aux États-Unis*, Paris, Odile Jacob, 191-210.
- MAILLARD J. DE, 2004b, *Réformer l'action publique. La politique de la ville et les banlieues*, Paris, LGDJ.
- MAILLARD J. DE, FAGET J., 2002, Les agents locaux de médiation sociale : un dispositif en quête de légitimité, *Les Cahiers de la Sécurité Intérieure*, 48, 127-147.
- PINSON G., 2009, *Gouverner la ville par projet. Urbanisme et gouvernance des villes européennes*, Paris, Presses de Sciences Po.
- ROCHÉ S., 2002, *Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité*, Paris, Odile Jacob.

ANNEXES

ANNEXE 1

**ORGANIGRAMME DU BUREAU CENTRAL
DES CORRESPONDANTS DE NUIT, JUIN 2011**

1	Chef du bureau	<i>Julien Hégly-Delfour</i> ²⁵ (administratif – A)
1	Adjoint au chef de bureau	<i>Jean-Christophe Dauba</i> (contrôleur de sécurité – B)
1	Responsable de la gestion et du suivi statistique de l'activité opérationnelle	<i>Philippe Morales</i> (administratif – B)
1	Coordonnateur opérationnel	<i>Stéphane Vannier</i> (inspecteur chef de sécurité – C)
1	Adjointe au coordonnateur opérationnel	<i>Sihem Amiri</i> (agent d'accueil et de surveillance principal -C)
2	Gestionnaires logisticiens	<i>Emile Multerer</i> et <i>Prudence Vogel</i> (agents d'accueil et de surveillance principaux – C)
4	Assistants en charge de tâches administratives et logistiques	<i>Amina Bouziane, Kristin Dumas, Clarence Boudey, Georges Grausi</i> (agents en contrat aidé)

²⁵ J. Hégly-Delfour a quitté la DPP en août 2011.

ANNEXE 2

GRILLE D'ENTRETIEN CDN

1. Pouvez-vous nous décrire concrètement votre activité quotidienne ? Votre activité principale ? Vos activités plus secondaires ? Votre routine de travail ? Vos situations urgences ?

2. Comment vous présentez-vous lorsque les gens dans la rue (habitants, commerçants, jeunes, SDF, toxicomanes, etc.) vous demandent ce que vous faites ?

3. Comment et par qui les tâches que vous accomplissez sont-elles définies ? Y a-t-il eu une définition des tâches par « expérimentation » ? Des règles de travail et des objectifs de travail vous ont-ils été posés ?

4. Pouvez-vous nous parler de vos techniques de travail ? Y a-t-il des compétences, des savoirs, des savoir-faire (comportement, façon de parler) particuliers que vous mettez en œuvre (connaissance du territoire – quartier –, des codes sociaux et culturels, connaissance des lieux où aller et de certaines personnes, connaissance des réseaux informels, partenariaux, associatifs, professionnels, etc.) ?

5. Travaillez-vous seuls ou en partenariat ? Dans quelles circonstances ? Avec qui ? Quelles sont vos relations ? Comment cela se passe-t-il ?

6. Comment définiriez-vous l'utilité de votre travail ? À votre avis, qu'apportez-vous de spécifique aux gens que d'autres acteurs n'apportent pas ? Pensez-vous répondre à des attentes particulières des gens ? Le service que vous proposez vous semble-t-il adapté ? Les moyens dont vous disposez pour remplir votre mission vous paraissent-ils adaptés ? À votre avis, comment pourrait-on renforcer votre utilité ?

7. Quelle satisfaction ce travail vous apporte-t-il ? Quelle insatisfaction ce travail vous apporte-t-il ?

8. Quels problèmes rencontrez-vous dans l'exercice de ce travail (conditions de travail, formation, problèmes relationnels avec la population, avec la hiérarchie, avec les autres partenaires...) ?

9. Comment voyez-vous votre avenir ? Avez-vous des projets ?

ANNEXE 3

GUIDE D'ENTRETIEN BCDN

SITUATION DE LA VILLE

En terme de délinquance ? De climat de quartier ? De zones sensibles ?

RECRUTEMENT, FORMATION DES AGENTS

- Quand ? Pourquoi ? Comment ? Comment s'est faite la sélection ? Quels sont vos critères de recrutement des CdN ? Quels sont les compétences et les savoir-faire que vous attendez d'un médiateur/CdN ? Profils des médiateurs/CdN ?

- *Turn over* au sein des agents ?
- Comment s'ajustent formation et activité des médiateurs ?

DÉFINITION DES TÂCHES

- Comment ont-elles été définies ? Y a-t-il eu des conflits entre des définitions (plus ou moins sécuritaires par exemple) du poste ?

- Ont-elles fait l'objet de redéfinitions ? Y a-t-il des choses qu'ils faisaient et qu'ils ne font plus ?

- Y a-t-il des priorités ? Des objectifs affichés ? Des tâches plus facilement effectuées que d'autres ? Comment s'organise la journée de travail ?

- Participation à des opérations ponctuelles ? Souvent ? Rarement ?

Leur rôle :

- Comment définissez-vous votre rôle par rapport aux agents ?
 - Quel est le mandat que vous donnez aux équipes de médiateurs/CDN ?
 - Quels types de demandes vous leur faites ? Ressentez-vous le besoin de les contrôler ?
- Comment pensez-vous l'évaluation de leur travail ? Sur quels critères ?
- Quel type de demandes vous font-ils ?

RAPPORT AVEC LE PUBLIC

- Le territoire : Y a-t-il eu des mises à distance de la part de certains habitants ? Sont-ils acceptés ? De quelle façon ? Ont-ils été recrutés en fonction de leur origine territoriale ?

- Le public : avec quel type de public sont-ils le plus en lien ? Et le moins ?

RAPPORT AUX PARTENAIRES

- Service Jeunesse ? Services techniques ?

- Service politique de la ville ?

- Structures de quartier (médiathèques, équipements sportifs, bailleurs) ?

- Police nationale ? Police municipale ?

- École ?

- Avec les associations ? Soutien aux actions associatives ?

ANNEXE 4

GRILLE D'ENTRETIEN « PARTENAIRES »

1. Comment définiriez-vous l'activité des médiateurs/CdN ?

2. Pourquoi ont-ils été créés et pensez-vous que leur mission répond à des besoins non satisfaits ?

3. Qu'attendez-vous de leur travail ? Est-ce un travail spécifique qui demande des compétences spécifiques ? Que pensez-vous de leur formation (passée et à venir) ?

4. En quoi leur travail est-il différent du vôtre, en quoi est-ce complémentaire (à poser selon les partenaires) ?

5. Les percevez-vous comme des partenaires professionnels ? Pourquoi ? Décrivez le type de relations que vous avez (réunion, coup de fil, échange de documents). Que vous apporte ce partenariat ?

6. Dans le réseau global des acteurs de la ville, comment situez-vous la place et le rôle des médiateurs/CdN par rapport au vôtre ?

7. Comment, à votre avis, est perçue leur action par la population ou les autres acteurs institutionnels ?

8. Si les médiateurs/CdN n'existaient pas, cela manquerait-il ?

9. Que pensez-vous généralement de leur action ?

10. Comment voyez-vous leur avenir ?

ANNEXE 5

LISTE DES ENTRETIENS EFFECTUÉS

Si les entretiens ont principalement été effectués de face à face, quelques uns pour des raisons pratiques ont pu l'être par téléphone. Conformément aux promesses faites à certains interlocuteurs, nous les avons anonymisés.

NIVEAU CENTRAL

	Institution	Fonctions des personnes rencontrées
1	Préfecture de police, Service de prévention de la police administrative et de documentation	Chef du SPPAD, adjoint, Officier en charge des CdN
2	GPIS	Directeur
3	Préfecture de police, Brigade d'Assistance aux personnes sans-abri	Responsable
4	SAMU Social	Directeur régulation
5	Mairie de Paris, UASA	Chef de service
6	Mairie de Paris, Direction des espaces verts et de l'environnement	Chef de la mission sûreté
7	Mairie de Paris, Direction Jeunesse et Sports	Chargé de mission auprès de la Directrice, responsable sécurité
8	Société immobilière d'économie mixte de la Ville de Paris, SIEMP	Responsable agence de Paris
9	Régie immobilière de la Ville de Paris, RIVP	Conseiller sûreté

	Institution	Fonctions des personnes rencontrées
10	Coordination Maraude	Référente coordinatrice des maraudes Secteur Paris Centre et Est
11	Mairie de Paris, Bureau central CDN,	Chef de bureau
12	DPP	Adjoint au chef de bureau
13		Coordonnateur opérationnel
14		Assistant en charge de tâches administratives et logistiques

10-11^E ARRONDISSEMENTS

- *Entretiens partenaires : 21*

	Statut	Fonctions de la personne rencontrée
1	Élu, 10 ^e arrondissement	Conseiller d'arrondissement en charge de la jeunesse et de la prévention
2	Cabinet du maire, 10 ^e	Directeur-adjoint
3	Cabinet du maire, 11 ^e	Directeur
4	Équipe de développement local, 10 ^e	Agent de développement local
5	Équipe de développement local, 11 ^e	Chef de projet, Agent de développement local
6	DPP, Bureau des contrats de sécurité	Coordonnatrice Contrat Local de sécurité d'arrondissement, 10 ^e
7	DPP, Bureau des contrats de sécurité	Coordonnatrice Contrat Local de sécurité d'arrondissement, 11 ^e
8	RIVP, 10 ^e	Chef d'agence, 10 ^e
9	Paris Habitat, 11 ^e	Référent développement local
10	Logement francilien, 11 ^e	Gérante
11	Police nationale 11 ^e arrondissement,	Commissaire central
12	Police nationale, 10 ^e	Commissaire central Chef de l'unité de sécurisation de proximité

	Statut	Fonctions de la personne rencontrée
13	Collège Grange aux belles	Principal
14	Gymnase de l'Orillon	Responsable secteur activités physiques sportives gratuites 11 ^e , DJS
15	Régie de quartier Fontaine au Roi	Directeur
16	Régie de quartier Grange aux Belles	Directeur
17	Association Quatre Horizons	Présidente
18	Association Robert Desnos	Président
19	Amicale de locataires Robert Houdin	Présidente
20	Conseil de quartier Grange aux Belles	Membre
21	Amicale de locataires Rue Louis Blanc	Présidente

- Enquête aléatoire :

Commerçants : 4 épiceries (rue Faubourg du temple, rue Saint-Maur, Boulevard de La Villette), 2 boulangeries (Boulevard de La Villette, rue Faubourg du Temple), 1 friperie (rue Saint-Maur), 2 pharmacies (rue de la contemplation et Boulevard de La Villette), 2 bars et restaurants (Boulevard de La Villette et rue Bonnet).

- Entretiens CdN : 4 :

chef de base (8/1), chef de base adjoint (29/4), CdN (22 et 29/4).

- Observations :

6 vacations (15 janvier, 21 avril, 29 avril, 2 mai, 5 mai, 8 mai).

12^E ARRONDISSEMENT

- Entretiens : 39

	Organisation	Fonctions de la personne rencontrée
1.	Cabinet de la mairie	Directeur
2.	Bureau des contrats de sécurité, DPP	Coordinatrice CLS (11 ^e , 12 ^e , 13 ^e)
3.	Police nationale, Commissariat 12 ^e	Commissaire-adjoint, Responsable MPC
4.	Paris Habitat –	Conseiller sûreté 12 ^e et 20 ^e
5.	Paris Habitat –	Responsable du bureau de proximité
6.	Service DVD (Direction Voierie Déplacement)	
7.	Collège Guy Flavien, rue d'Artagnan	Principal Gardiennne
8.	École maternelle, rue d'Artagnan	Directrice Gardiennne
9.	Halte-garderie « Apate », rue Érard	
10.	Crèche Saint Eloi	Directrice
11.	Maison de retraite Eugène Éboué	Directrice
12.	Bibliothèque Saint Eloi	Directrice
13.	Bibliothèque Diderot (avenue Daumesnil)	Directrice
14.	Gardien 6-8, place Maurice de Fontenay	

	Organisation	Fonctions de la personne rencontrée
15.	Gardien (privé) 28, rue colonel Rozanoff	
16.	Gardien (privé) 10, rue du colonel Rozanoff	
17.	Gardien 173, rue de Charenton	
18.	Gardien (PH) 162, bis rue de Charenton	
19.	Bureau de proximité Érard (Paris-Habitat)	
20.	Église Saint-Eloi	Accueillant bénévole, habitant du quartier
21.	Chapelle de l'Agneau de Dieu	Chapelin
22.	La Halte aux femmes	Chef de service
23.	Association Aurore, Siège	DRH
24.	Centre sportif Léon Mottot (gymnase et TEP)	Gardiens
25.	Amicale des locataires CLCV- ALGEC	Vice-présidente
26.	Collectif Patatrac	Représentante
27.	Conseil syndical de la copropriété du 6-8, place M. de Fontenay et du 3-5-9, rue du colonel Rozanoff	Président
28.	Conseil de quartier « Jardin de Reuilly »	Conseiller de quartier
29.	Conseil de quartier « Jardin de Reuilly »	Conseiller de quartier

	Organisation	Fonctions de la personne rencontrée
30.	Conseil de quartier « Jardin de Reuilly »	Conseiller de quartier
31.	Conseil de quartier Collège habitants « Aligre-gare de Lyon »	Conseiller de quartier
32.	Conseil de quartier Collège associations « Aligre-gare de Lyon »	Conseiller de quartier
33.	Soleil (association d'éducateurs)	Directrice
34.	Soleil	Éducateur de rue
35.	Cap 2000 (association d'éducateurs)	Coordinatrice
36.	La Maison des femmes 163, rue de Charenton	
37.	Centre d'animation Montgallet	Directeur
38.	Association de quartier CLAJE (culture, loisir, animation, jeu éducation)	Administrateur

- *Enquête aléatoire*

- 13 Commerçants : 2 supérettes (fermeture à minuit) (rue Érard et 2-6, place Maurice de Fontenoy), 1 marchand de fruits et légumes (fermeture 20h) (36, rue Érard) ; 1 restaurant café avec terrasse (24, rue de Reuilly) ; 1 *Phone-House* (44, rue de Reuilly) ; 1 pharmacie (fermeture 20 h 30) (51, rue de Reuilly) ; 1 laverie (fermeture 20 h 30)-pressing et 1 cordonnier (rue du colonel Rozanoff) ; 1 prothésiste-dentiste ; 1 auto-école (fermeture 20 h 00) (2-6, place Maurice de Fontenoy) ; 2 magasins informatique : PC TEC-centre de réparation Montgallet (10, rue Ebelmen) et *New PC* (171, rue de Charenton) ; 1 boulangerie (27, rue Érard).

- Personnes dans la rue et les parcs : 2 dames âgées dans un parc (habitants - 173, rue de Charenton) ; un jeune habitant gare de Lyon.

- *Entretiens CdN :*

5 (1/2 - 15/3 - 29/3 – 12/4 (x 2)).

- *Observations :*

7 vacations (jeudi 20/1 – vendredi 28/2 – mardi 1/2 – mardi 15/3 – vend. 25/3 (entretiens de quartier aléatoires) – mardi 29/3 - mardi 12/4).

15^E ARRONDISSEMENT

- *Entretiens partenaires : 26*

	Organisation	Nom et responsabilités
1.	Cabinet du maire	Directeur
2.	Mairie, élu arrondissement	Adjoint chargé de la tranquillité publique
3.	Mairie, élu arrondissement	Adjoint chargé des conseils de quartiers Emeriau, Zola, Dupleix Motte-Picquet
4.	Police nationale, Commissariat	Commissaire-adjointe
5.	Club de prévention Arc 75	Responsable de pôle, Chef équipe 15 ^e
6.	Paris Habitat	Conseiller sûreté référent – 14 ^e , 15 ^e
7.	Direction Jeunesse et sports	Responsable DJS 15 ^e
8.	Bureau des contrats de sécurité, DPP	Coordonnateur CLS 15 ^e

	Organisation	Nom et responsabilités
9.	Mairie	Chargé de mission Conseils de quartier- vie locale
10.	Conseil de quartier « Dupleix »	Conseiller de quartier
11.	Conseil de quartier « Emeriau »	Conseiller de quartier
12.	RIVP, 16-18, rue George Bernard Shaw	Gardien
13.	Piscine Keller	Hôtesse d'accueil
14.	Gymnase Keller	Gardien
15.	Gymnase Dupleix	Gardien
16.	Gymnase Keller	
17.	Bibliothèque Beaugrenelle	Directrice-adjointe Bibliothécaire
18.	Gardien squares (jardin Nicole de Hautecloque, etc.)	
19.	Collège Guillaume Apollinaire	Principale Gardienne
20.	Crèche (MDP) 193, rue Saint-Charles	Directrice
21.	Crèche (MDP) rue Emeriau	Directrice
22.	Crèche collective 32, rue Edgar Faure	Directrice et son adjointe
23.	École Élémentaire 195, rue Saint-Charles	Directrice
24.	Résidence Maréchal Leclerc Hautecloque	Directrice

	Organisation	Nom et responsabilités
25.	Société nationale immobilière (4, pl. Duplex, rue Edgar Faure + 24, rue Prelles + 8-10-12, rue Daniel Stern)	Gardiennne
26.	SNI 15, rue G. Bernard Shaw + 8-10-12, rue Daniel Stern	Gardiennne

- *Enquête aléatoire*

- Commerçants et personnes dans la rue et les parcs : pas fait de façon systématique dans le 15^e mais contacts observés en maraude.

- *Entretiens CdN :*

8 (entretien collectif en 2 fois (25/6 et 8/2) avec 6 CdN + 1 le 19/5 + 1 le 26/5).

- *Observations :*

6 vacations (samedi 22/1 – mardi 25/1 – mardi 8/2 – vend. 13/5 – jeudi 19/5 – jeudi 26/5).

18^E ARRONDISSEMENT

Entretiens partenaires : 17

	Statut	Nom et responsabilités
1	Cabinet du maire 18 ^e	Chargée de mission tranquillité publique
2	Équipe de développement local, Goutte d'Or, mairie de Paris	Chef de projet, Agent de développement
3	DPP, Bureau des contrats de sécurité	Coordonnatrice Contrat Local de sécurité d'arrondissement
4	Service Propreté, mairie de Paris	Chef secteur Goutte d'Or/Simplon
5	Institut des Cultures d'Islam	Administratrice
6	Police nationale, 18 ^e	Responsable de la Mission Prévention Communication
7	Association coordination Toxicomanie	Directeur
8	Centre social de la goutte d'Or	Directrice
9	Bibliothèque de la Goutte d'Or	Directrice
10	Point d'Accès au Droit	Coordinateur
11	Espace jeunesse (Boris Vian)/ ADCLJC	Animateur
12	STEP/EGO	Animateur et responsable
13	Gymnase Goutte d'Or	Responsable et 1 agent
14	Paroisse St Bernard/Riverain	Curé de la paroisse et riverain
15	Association Graine de Soleil	Responsable
16	Coopérative d'entrepreneurs	Responsable
17	Conseil de quartier	Deux ex-membres

- *Enquête aléatoire :*

Commerçants : Atelier couture – Salon de thé, El Mundo, Caviste, rue Myrha, plombier (anonyme).

- *Entretiens avec les CdN :*

5, entretien avec 1 encadrant (07/01) et 4 CDN (16/01 ; 14/02 ; 20/02 et 21/02).

- *Observations :*

9 vacations (31/01 ; 14/02 ; 18/02 ; 20/02 ; 20/02 ; 21/02 ; 03/04, 18/05, 22/05).

ISBN : 2-907370-76-6