

LES CAHIERS DE LA SÉCURITÉ INTÉRIEURE

Les technologies de sécurité

De nouvelles ressources pour la sécurité

Les polices scientifiques et techniques

Alain BROCHOT-DENYS, Bernard GRAVET, Erich REBSCHER

Le recours à la technologie dans la sécurité privée

André MIDOL

Innovations technologiques et gestion des organisations

Les centres commerciaux, l'hôpital, la RATP

Frédéric OCQUETEAU, Roger LE DOUSSAL, Dominique BOULLIER

La prévention situationnelle

Ronald V. CLARKE

Comment réglementer les nouvelles technologies de sécurité ?

Table ronde

Présentation de Henri OBERDORFF



La mafia russe

Emilio VIANO



N° 21 - 3^e trimestre 1995

LA VIDÉOSURVEILLANCE À LA RATP : UN MAILLON CONTROVERSÉ DE LA CHAÎNE DE PRODUCTION DE SÉCURITÉ

Dominique BOULLIER
Professeur associé à l'Université de Rennes 2
Directeur d'Euristic Média

Dans le cadre d'un projet global de réorganisation de la sécurité, la RATP a récemment installé un système de vidéosurveillance dont les effets contre-productifs sont apparus rapidement.

Au-delà des qualités intrinsèques d'un tel outil, c'est toute la difficulté de son intégration à une chaîne organisationnelle et humaine préconstituée qui est ici exposée et analysée.

Le développement de la vidéosurveillance est souvent présenté comme inéluctable, ses effets bénéfiques étant indiscutables pour certains, sa nocivité pour les libertés publiques paraissant acquise pour d'autres. Les débats sont dès lors difficiles à conduire, et ces *a priori* dispensent chacun d'étudier précisément les modalités d'implantation d'un système de vidéosurveillance et d'envisager tous les choix techniques et organisationnels qui peuvent être faits. Entre inflation des discours idéologiques et acceptation des systèmes tels qu'ils sont, il est possible de mettre en oeuvre une méthode d'évaluation socio-technique de ces dispositifs afin que les acteurs énoncent ce qu'ils font actuellement, ce qu'ils veulent et ce que la technique peut faire.

L'étude de l'implantation de Télésurveillance et sécurité (TSS) à la RATP est, sur ce plan, particulièrement édifiante⁽¹⁾. Si ses limites actuelles sont admises par l'entreprise qui ne désespère pas de pouvoir les surmonter, elles sont aussi celles de tout système de vidéosurveillance livré clés en main et caractérisé par des espérances exagérées et des analyses trop succinctes.

(1) Étude réalisée en 1992 pour le plan urbain et la RATP. BOULLIER (D.), SECHET (J.L.), LAMBERT (I.), *Les dispositifs de sécurité dans les transports urbains*, Euristic Média, 1993.

RATP : LA SÉCURITÉ

réorganisation
installé un sys-
effets contre-

tel outil, c'est
une chaîne or-
ganisée qui est ici

comme inéluc-
bration nocivité pour
débats sont des
études précisées-
surveillance et
doivent être faits.
systèmes tels
évaluation so-
ciale qu'ils font

à la RATP est,
sont admises
elles sont aussi
et caractérisé

HET (J.L.),
Média, 1993.

n° 21, 3^e trimestre 1995

L'introduction de TSS à la RATP peut servir d'illustration à cet adage emprunté au monde ferroviaire : « une innovation peut en cacher une autre ». TSS n'est en fait qu'un élément d'un vaste programme d'innovation dont les propriétés techniques sont en fait moins importantes que les dimensions organisationnelles.

Cette présentation très succincte vise seulement à mettre en évidence l'écart qui existe entre l'image donnée par l'importante publicité faite par la presse au système technique de vidéosurveillance et la réalité de la réorganisation des tâches et des métiers des agents de la RATP. L'innovation se situe ici ailleurs que dans le domaine technique.

RATP et sécurité : un vaste projet de réorganisation

L'arrivée de C. BLANC à la tête de la RATP se traduit par une remise à plat complète de l'organisation de la régie parisienne, qui vise notamment à donner une grande autonomie de gestion à chaque ligne.

Sur le plan de la sécurité, présentée d'emblée comme un des objectifs essentiels de la qualité du service la nouvelle répartition des tâches est très différente de l'ancienne :

- Création de nouvelles équipes (GIPR : Groupe d'intervention et de protection du réseau) ;
- Constitution d'équipes mobiles qui visent à faire sortir les agents de station hors des guichets pour assurer une plus grande présence sur les quais (dans le cadre du programme NSS : Nouveaux services en station) ;
- Évolution des missions confiées à la surveillance générale. Auparavant chargée de l'intervention dans les troubles relevant de l'ordre public, elle exploite maintenant les centres de surveillance vidéo situés dans quatre stations constituant des interconnexions de lignes. Les postes sont reliés à la fois au « niveau 1 » (les capteurs et les caméras qui constituent la base du système TSS) et à un PC central, dit de « niveau 3 », situé à la station Denfert-Rochereau.

Quelques principes sous-tendent notre analyse. Les aspects humains et matériels sont abordés sans privilégier l'un ou l'autre⁽²⁾, mais en faisant ressortir leur nécessaire imbrication dans la chaîne de traitement de la sécurité. Les victimes, leurs propriétés, leurs compétences, leurs façons de faire font inté-

(2) LATOUR (B.) (dir.), *De la préhistoire aux missiles balistiques : l'intelligence sociale des techniques*, Paris, La Découverte, 1994, 344 p.

géralement partie de cette chaîne, ainsi que le public⁽³⁾. De même, les machines ne doivent pas être sous-estimées en considérant qu'elles ne valent que par l'usage que les humains en font : elles peuvent aussi dire et en quelque sorte prescrire aux humains ce que l'on attend d'eux. Cela nous amène à considérer que les compétences au sein de cette chaîne de traitement de la sécurité sont réparties entre humains et machines. Chacun possède la capacité de donner du sens (signification et orientation) à l'action en cours. Avec l'introduction de la vidéosurveillance apparaît une manière différente de construire progressivement l'expertise et de la répartir entre acteurs humains et machines.

Si l'évaluation de ces technologies n'est pas notre objectif, nous n'ignorons pas les débats qui persistent au sujet de leur action et des techniques elles-mêmes, et nous veillons à tenir compte des différents registres dans lesquels se forment ces jugements⁽⁴⁾. Dans le domaine de la sécurité⁽⁵⁾, nous avons identifié au moins trois registres, parfois combinés mais aussi parfois en contradiction : le trafic, les personnes (sécurité civile) et l'ordre public.

Du point de vue de l'ordre public, plusieurs axes de réponses peuvent être privilégiés et devenir, là encore, contradictoires : signalement, intervention, prévention, etc. Les choix techniques viendront modifier les équilibres précédents ou permettront de les rendre plus visibles.

La sécurité doit être considérée comme une chaîne de travail dont les acteurs mobilisent des ressources différentes à partir de savoir-faire différents, pour transformer un état initial⁽⁶⁾. Le compte-rendu détaillé de ces transformations, de ces traductions⁽⁷⁾, permet à la fois de voir à l'oeuvre ce qui constitue le coeur du travail et de définir un cahier des charges pour les nouveaux dispositifs. Nous sommes bien dans le cas d'une construction progressive et coopérative d'un système de sécurité que l'on souhaite désormais assister ou même redéfinir par ces technologies.

La description de chaque phase de l'action de sécurité avant l'introduction de la vidéosurveillance est importante à prendre en compte. Elle est un point de repère qui permet de mesurer les changements qu'introduit la technique : de ce

(3) BOULLIER (D.), GUILLAUMEUX (V.), « Histoires urgentes. Formes de coopération des professionnels du transport (RATP - SNCF) dans l'urgence ordinaire à la Gare du Nord », in JOSEPH (L.), BOULLIER (D.), (et al.), *Gare du Nord, mode d'emploi*, Paris, RATP, 1994.

(4) BOLTANSKI (L.), THEVENOT (L.), *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard (NRF), 1991, 485 p.

(5) MONJARDET (D.), « La police et la ville (Le travail du policier et l'impossible retour aux origines) », *Les compétences du citoyen*, Plan urbain, Éditions recherches, Coll. L'espace du public, 1991, p.76-81.

(6) BOULLIER (D.), AKRICH (M.), LEGRAND (M.), LE GOAZIOU (V.), *Genèse des modes d'emploi : la mise en scène de l'utilisateur final*, Rennes, LARES-CSI, pour le CCETT, 1989, 418 p.

(7) CALLON (M.), « Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », *L'année sociologique*, n° 36, 1986, p. 169-208.

point de vue, aucun détail n'est anodin. Pour chacune des phases identifiées (signalement, diagnostic, intervention, résultats), nous rapprochons les chaînes de travail avant et après l'introduction de la vidéosurveillance.

LE SIGNALEMENT

Avant la vidéosurveillance : le schéma de sécurité est fondé sur le témoignage humain

Le signalement est effectué par diverses catégories d'acteurs que l'on pourrait qualifier de non-experts, d'acteurs « ordinaires ». La victime, l'agresseur ou le délinquant participent de ce signalement, parfois volontairement (la victime crie ou appelle par la borne de quai) ou involontairement (en mettant en pratique des savoir-faire qui rendent visible ou qui masquent l'incident). Le format de départ de chaque incident varie donc selon l'expérience des acteurs. Les incidents se situent en effet dans un espace de transport caractérisé par une forte fréquentation, et par des personnes en mouvement permanent : le délinquant comme la victime peut analyser cette situation pour en tirer profit (choisir les heures creuses ou au contraire les heures d'affluence).

De chaque scène vécue ressort un indice, élément qui va pouvoir être interprété par un témoin comme révélateur d'un dérèglement, comme un non-respect du schéma général de l'action normée dans ce type de situation. Ce travail est celui de l'identification. Travail essentiel puisque bon nombre d'incidents se déroulent sans que personne ne décèle quoi que ce soit. Les témoins sont en général des gens ordinaires, mais peuvent avoir une plus ou moins grande compétence à distinguer ce qui est suspect ou normal, et cette différence est capitale pour définir l'existence d'un incident.

C'est seulement dans un deuxième temps que la question du signalement proprement dit peut être posée. Le témoin ne s'inscrit dans une chaîne de traitement de l'incident que s'il se déclare comme tel. Dans certains cas, il faudra rechercher les témoins qui n'ont pas voulu devenir « annonceurs », certains n'ayant effectivement rien vu, d'autres ayant décidé de ne rien signaler. L'entreprise RATP fait appel à la coopération du public puisqu'elle a installé sur les quais des bornes d'appel d'urgence. Cette coopération est cependant encadrée pour éviter tout débordement, car l'indiscipline est un trait attribué au public : la tirette de coupure de courant ne doit pas être actionnée abusivement et comme le rappelle une affichette, « tout abus sera puni »⁽⁸⁾.

(8) BOULLIER (D.), « Le dire c'est bien, le faire c'est mieux : messages et ouvrages dans le transport urbain », Actes du séminaire *Accessibilité et situations d'urgence*, Paris, Plan urbain-RATP, 1993, p. 9-19, vol. 6.

L'information par le témoignage humain : les limites des compétences

Le signalement par les témoins déclenche la connaissance de la plupart des incidents. Si ces acteurs ne sont en rien experts du signalement et encore moins du traitement de la sécurité, ils possèdent pourtant des savoir-faire et, points-clé dans cette situation, des savoir-dire. La coopération des « gens ordinaires » suppose en effet qu'ils mobilisent au moins une compétence civique (ils veulent faire quelque chose : leur devoir, secourir leur prochain, défendre la loi, etc.) ainsi qu'une compétence d'énonciation pour pouvoir décrire le contexte, pour signaler en termes intelligibles et pertinents ce qui se passe. Ces savoir-faire pourraient être encouragés, éduqués, formés, disciplinés pour augmenter la qualité de leur contribution ; néanmoins les entreprises de transport, comme les professionnels de la sécurité, ne le souhaitent pas. Dans certaines situations que nous avons observées en sécurité civile, l'intervention d'une infirmière « en civil » (tailleur et talons aiguilles, sous le train, pour secourir une personne) sera même interprétée comme le comble de l'irresponsabilité de la part de ces « soi-disant professionnels » déplacés dans un contexte qui n'est pas le leur : l'univers du transport⁽⁹⁾. On demande surtout à ces intervenants du grand public de faire profiter leur correspondant de l'avantage essentiel qui est le leur en la circonstance : celui d'être sur place, en situation. De ce fait, loin de demander des descriptions plus précises ou un diagnostic élémentaire, l'opérateur de la station qui reçoit l'appel freine l'expression du témoin pour la limiter à deux informations précises : la nature de l'incident et sa localisation. Il lui dénie une véritable compétence d'énonciation et préfère déléguer aussitôt quelqu'un pour aller voir sur place ce qui se passe en réalité.

A noter que la communication se fait en interphonie (ni par téléphone, ni par radio) ce qui constitue un compromis entre le côté « public » de la radio (sans l'intimité du téléphone) et l'interactivité du téléphone (sans la contrainte des tours de parole qu'impose la radio).

C'est seulement au moment de la première intervention sur place que l'historique de l'incident (avant-après, pourquoi, etc.) pourra être sollicité, comme il pourra l'être plus tard si la justice reconstitue l'affaire. Cette réticence à la coopération avec le grand public se construit sur la base des interventions inappropriées déjà évoquées, mais aussi à partir de la fréquence des plaisanteries qui rendent les opérateurs blasés dès qu'un appel intervient sur la borne.

Pallier le déficit de civisme

Par ailleurs, l'idée prévaut que la compétence civique - ce souci de s'occuper du bien commun, de faire son devoir - diminue régulièrement. C'est ce que viennent rappeler tous les faits divers abondamment rapportés sur l'absence de réaction de passagers des trains de banlieue face à une agression. Cette don-

(9) BOULLIER (D.), GUILLAUMEUX (V.), *Op. cit.*

compétences

de la plupart des
lement et encore
es savoir-faire et,
ration des « gens
compétence civi-
rir leur prochain,
pour pouvoir dé-
rtinents ce qui se
, formés, discipli-
ins les entreprises
le souhaitent pas.
rité civile, l'inter-
lles, sous le train,
le comble de l'ir-
déplacés dans un
demande surtout à
correspondant de
l'être sur place, en
us précises ou un
appel freine l'ex-
ises : la nature de
pétence d'énoncia-
ur place ce qui se

téléphone, ni par
de la radio (sans
la contrainte des

place que l'histori-
ollicité, comme il
ette réticence à la
des interventions
ence des plaisan-
vient sur la borne.

souci de s'occuper
ent. C'est ce que
s sur l'absence de
ession. Cette don-

née n'est, semble-t-il, contestée par personne, alors qu'elle mériterait d'être examinée pour analyser la façon dont se construit un lieu commun de ce type : on sait que dans d'autres contextes culturels, dans les pays anglo-saxons notamment, l'attention publique est au contraire fréquemment attirée sur les cas d'intervention bénévole et civique.

Face à cette baisse supposée de la motivation civique, le choix a été fait explicitement - pas seulement à la RATP - d'en prendre acte, de ne pas tenter de la surmonter ni de chercher à solliciter un renouveau de ce sens civique⁽¹⁰⁾. Des réponses techniques ont alors été apportées, telle la vidéosurveillance. La présence d'un certain nombre de professionnels dans les espaces de transport vient en complément mais, en raison de son coût, reste limitée.

Le passage à la vidéosurveillance

Le dispositif TSS adopté par la RATP présente cette particularité d'utiliser des capteurs permettant le déclenchement automatique de caméras lorsqu'un incident est détecté. Le centre de surveillance relié à ces caméras qui sont activées par des capteurs audiométriques (pour des cris, bruits forts), des détecteurs de mouvement (course), des capteurs de contact « ouverture-fermeture » (comme pour le portillon de fin de quai), des capteurs « vidéosensors » avec analyse d'image. Tous ces dispositifs sont auto-protégés, c'est-à-dire que leur mise hors service est signalée au centre de surveillance. Les agents qui y travaillent sont censés opérer en écran noir, sans visualisation cyclique (ce qu'ils font malgré tout). Dans ce système, la compétence des usagers n'est plus sollicitée : les machines, les capteurs peuvent à la fois signaler et permettre, par l'intermédiaire de la caméra, d'identifier à distance.

Des moyens techniques inadaptés : entre imprécision et hypersensibilité

En apparence, l'incivisme des acteurs évoqué précédemment ne pose plus problème : les machines, elles, sauront être disciplinées. Pourtant, ces machines, comme toutes les autres, construisent potentiellement le monde qui les entoure. Toute conception de produit doit nécessairement intégrer dans ses paramètres un utilisateur final supposé⁽¹¹⁾. Le système de vidéosurveillance adopté par la RATP est en fait directement inspiré, sans véritable adaptation, du mode de surveillance nocturne des entreprises. Les capteurs sont réglés sur une définition type du délinquant et de ses comportements.

Quel est le programme assigné au délinquant, à la victime, à l'agresseur ?

(10) BOULLIER (D.), « Les Guardian Angels aux États-Unis », *Annales de la Recherche urbaine*, n° 31, Juillet 1986, p. 125-136.

(11) AKRICH (M.), BOULLIER (D.), « Recherche utilisateur final, désespérément », in BOULLIER (D.), LEGRAND (M.) (dir.), *Les mots pour le faire. Concevoir les modes d'emploi*, Paris, Éditions Descartes, 1992, 343 p.

Ils sont supposés franchir des limites (capteurs de contact) ; or, une bonne partie des délinquants tels les taggeurs, peut très bien éviter de franchir des limites physiques. Un agresseur est supposé courir après avoir commis son agression (capteurs de mouvement) ; or, une agression bien menée permet à son auteur de garder des apparences normales. Une victime est supposée crier (capteurs audiométriques) ; l'observation confirme cependant que bon nombre d'entre elles restent paralysées et incapables d'agir ou de crier.

Ces capteurs ne possèdent pas le minimum de savoir-faire qui permet au témoin ordinaire de différencier un incident potentiel du cours normal des choses : une course pour attraper le dernier métro déclenche les capteurs ; des rires éveillent les capteurs audiométriques. Pied de nez d'usagers revanchards réaffirmant de la sorte leur existence ? Du coup, ce sont les capteurs qui sont taxés d'indiscipline : ils déclenchent des alarmes « intempestives », dit-on, et s'avèrent la plupart du temps incapables de discriminer une situation trouble d'une situation normale. Les signalements, non pertinents pour la plupart, augmentent considérablement. Le travail d'identification est reporté sur l'opérateur du centre. Or, quelle que soit leur qualité, les images n'ont jamais remplacé la réalité. De surcroît, les problèmes d'éclairage, la confusion créée par la foule, conduisent souvent l'opérateur au doute dans lequel il s'abstient de retransmettre l'alarme au PC : il « l'acquitte », et ainsi cette démarche constitue l'essentiel de son activité.

A noter aussi que le déclenchement de la caméra à un instant donné, provoqué par un capteur, ne permet en aucun cas de revenir en arrière sur l'historique de l'incident : ces caméras n'ont pas de mémoire et ne pourront pas « témoigner ». Le signalement précède l'identification mais ne garde aucune trace de ce qui s'est passé avant.

Faut-il en conclure que tous ces systèmes de capteurs sont inadaptés ? En fait, ce diagnostic s'applique uniquement pour l'instant à ce système particulier, car tout système est particulier et doit se particulariser : sa principale faiblesse vient en effet de devoir s'introduire sans réelle adaptation dans un environnement public mouvant et bruyant alors qu'il était à l'origine conçu pour des établissements où personne ne doit circuler la nuit. Rude acclimatation ! Toute l'analyse de l'activité est alors à refaire et doit conduire à exiger de nouveaux développements plus pertinents.

LE DIAGNOSTIC ET LA DÉCISION

Le schéma avant la vidéosurveillance : une gestion localisée de la sécurité

Dans le schéma traditionnel, les professionnels ont en charge cette phase du traitement de la sécurité. Deux caractéristiques importantes sont à mettre au

compte de l'opérateur qui reçoit l'appel : présent non loin du lieu de l'appel, il est familier des lieux, ce qui constitue déjà en soi un savoir fort utile. Non-spécialiste, il est amené à solliciter de nouveaux intervenants. Il peut s'adresser au professionnel local, non-spécialiste mais mobile, qui pourra vérifier *de visu*. Sa proximité permet une intervention rapide mais son absence de compétence en matière de maintien de l'ordre limite son rôle à celui d'un premier tri avant appel aux véritables spécialistes. Il s'agit à ce moment de voir et de juger, en confirmant et en précisant le signalement, pour permettre aux experts de l'intervention d'adapter par avance leurs moyens. Il peut s'adresser directement au spécialiste non local, c'est -à-dire à l'une des forces de maintien de l'ordre habilitée à intervenir dans les couloirs du métro (Surveillance générale, Police spéciale du métro et, depuis 1990, Groupe d'intervention et de protection du réseau). Pour cela, il doit faire transiter sa demande par le central téléphonique BOURDON qui connaît la position des équipes. Ce point est capital pour que la chaîne se déroule au mieux jusqu'à l'intervention. Un tel appel aux équipes spécialisées constitue certes un détournement mais il permet de coordonner la gestion des forces disponibles, à cette réserve près que le repérage de la position des équipes n'est pas toujours techniquement possible.

Les deux faiblesses principales de ce dispositif d'intervention sont, d'une part le risque de mauvaise qualité du signalement et ainsi de non-adéquation des personnels d'intervention à la nature du problème⁽¹²⁾ (par exemple, demande de maintien de l'ordre confondue avec une demande de sécurité civile), d'autre part, le risque d'allongement des délais en raison de l'éloignement de l'intervenant mais aussi de sa faible connaissance du contexte précis.

La réduction de la marge d'action de l'opérateur par la vidéosurveillance

Le diagnostic est ici entièrement confié à des professionnels qui ne se basent plus sur les informations orales données par des témoins, mais sur l'image transmise par les caméras aux écrans du centre de surveillance. Les images de toute nouvelle alarme s'imposent à l'ensemble des écrans. Un premier diagnostic peut être fait par l'agent de la surveillance générale qui dispose de plus, d'une station de travail comprenant une application cartographique où s'affichent les plans des couloirs de métro surveillés et les emplacements des caméras que l'on peut ainsi sélectionner au moyen d'une souris. Son activité est alors analogue à celle du déplacement initial de l'opérateur pour « constater sur place ».

Le professionnel de la vidéosurveillance est certes un expert dans son domaine d'origine puisqu'il est issu de la Surveillance générale. Pourtant, il se trouve

(12) LAMBERT (L.), « Histoire naturelle d'un incident : la sécurité dans le métro parisien », Actes du séminaire *Accessibilité et situations d'urgence*, Plan Urbain-RATP, 1992-1993, p. 45-63.

mis dans une situation tout à fait nouvelle puisqu'il doit décider de l'authenticité d'une alarme à partir d'images vidéo, dans un contexte beaucoup plus difficile à appréhender qu'en situation d'interaction directe, et surtout sans pouvoir intervenir lui-même, alors qu'il s'agissait là de la majeure partie de l'activité de la surveillance générale.

En fait, les consignes qui lui sont données limitent singulièrement sa « zone d'incertitude »⁽¹³⁾, sa marge de manoeuvre. Son rôle se réduit à transmettre au PC les alarmes qu'il juge significatives. Mais, plus grave, la faible capacité de discrimination des capteurs le conduit à passer sous silence la majeure partie des alarmes reçues.

Centralisation de la chaîne d'expertise et adaptation fonctionnelle

Cette réduction importante de son initiative est difficilement supportable à l'opérateur, ce qui le conduit à récupérer une part de sa compétence en visualisant en mode cyclique certains secteurs : il peut ainsi faire preuve de sa capacité à anticiper les troubles ou les délits par sa seule observation.

De plus, la création des centres de surveillance a conduit à regrouper dans le même poste les opérateurs TSS et les opérateurs Nouveaux services en station (NSS) qui, eux aussi, possèdent leurs écrans et leurs caméras (plutôt centrés sur la surveillance des équipements tels que les escaliers mécaniques). En fait, cette co-présence leur permet de conjuguer les impératifs de la sécurité publique (TSS) et ceux de la sécurité civile ou de trafic (NSS) : l'opérateur NSS peut, par exemple, visualiser certaines situations repérées par l'opérateur TSS pendant que celui-ci avertit ou surveille une autre zone. L'opérateur TSS peut aussi court-circuiter la transmission obligatoire au PC en faisant intervenir des équipes locales qui ne sont reliées normalement qu'à l'opérateur NSS ; de ce fait, il gagne en proximité lorsque la décision est difficile à prendre ou encore lorsque l'urgence impose une présence très rapide, même si ces « équipes mobiles » ne sont pas spécialistes de la sécurité publique et du maintien de l'ordre.

Si la prise de décision face à une situation problématique est centralisée, comme dans le système précédent, elle l'est de façon plus systématique puisque les moyens locaux ne sont plus censés être mobilisés pour ces interventions. Là encore, l'image qui est envoyée sur les réseaux permet de supprimer un maillon de la chaîne de l'expertise (l'agent local) ou plutôt de ne pas dépendre de son seul avis. Lorsqu'il y avait description téléphonique ou radiophonique, un centre de décision ne pouvait en aucun cas vérifier en temps réel la validité des informations transmises. Avec la vidéosurveillance, le personnel du PC peut prétendre être sur place par procuration grâce aux ima-

(13) CROZIER (M.), FRIEDBERG (E.), *L'acteur et le système*, Paris, Editions du Seuil, 1977, 448 p.

doit décider de
contexte beau-
tion directe, et
là de la majeure
ement sa « zone
à transmettre au
ible capacité de
a majeure partie

ctionnelle

nt supportable à
tence en visuali-
re preuve de sa
rvation.
egrouper dans le
rvice en station
s (plutôt centrés
aniques). En fait,
a sécurité publi-
érateur NSS peut,
érateur TSS pen-
ur TSS peut aussi
ervenir des équi-
SS ; de ce fait, il
e ou encore lors-
i ces « équipes
t du maintien de

e est centralisée,
stématique puis-
bilisés pour ces
seaux permet de
l) ou plutôt de ne
téléphonique ou
vérifier en temps
osurveillance, le
n grâce aux ima-

ions du Seuil, 1977,

ges. Il se trouve cependant confronté à un autre problème : l'information qu'il doit traiter est certes plus localisée, mais moins élaborée, elle lui parvient de façon brute, sans la médiation d'un expert ou d'un semi-expert. L'historique, les éléments d'appréciation de l'observateur humain ne sont plus présents et seules demeurent les images. Tous les incidents transitent désormais par le centre, non plus pour une mention ou une demande d'appel mais pour un suivi en direct à l'écran.

Des effets pervers : une surinformation sans augmentation des moyens d'intervention

Face à cette masse d'informations, lorsque le système sera développé complètement (et malgré les filtrages des fausses alarmes par les opérateurs du niveau 2), la surcharge va rapidement le menacer. Cette remontée importante d'informations paraît d'autant plus décalée que les méthodes pour détecter et localiser précisément les équipes d'intervention ne sont pas encore au point et que les effectifs n'ont pas globalement augmenté (il s'agit plutôt de glissements de personnel). De ce fait, le centre est surinformé, mais sans capacité supplémentaire d'intervention rapide.

Les effets pervers d'une telle situation sont très nets et tendent à discréditer la vidéosurveillance aux yeux des professionnels, mais aussi des délinquants.

L'opérateur du centre de surveillance TSS apprend ainsi petit à petit qu'il n'y aura pas d'intervention pour de nombreuses situations, ou qu'elles seront tellement tardives que l'incident sera clos avant. Il en tire une leçon pratique qui consiste à ne plus transmettre ces cas d'incidents au PC. Il récupère ainsi sa zone d'incertitude en anticipant sur la non-intervention. Par exemple, les incidents liés au trafic de drogue (on cache celle-ci dans le tunnel, ce qui déclenche le portillon de fin de quai) sont ainsi évacués très fréquemment.

Cette non-intervention qui, par effet de l'expérience, se transforme en non-signalement, se traduit, par expérience aussi, par un sentiment d'impunité pour certains types de délinquants. L'ineffectivité du système est connue, même si les délinquants savent qu'ils sont surveillés : ils vont ainsi jusqu'à faire signe à la caméra quand ils commettent un acte qu'ils savent détecté.

L'INTERVENTION ET SES EXPERTS

Dans les deux situations, avec ou sans vidéosurveillance, l'intervention reste un moment clé. Celle-ci ne suit pas de façon mécanique le signalement ou la décision. Le point essentiel - qui peut pourtant paraître anodin - consiste en fait en la capacité à effectuer correctement une sorte de « bouclage » du processus : les opérateurs situés localement au cœur d'un incident doivent être rejoints par d'autres, experts et mobiles, après tout un détour par divers intermédiaires, et par ce qui tient lieu de centre. Retrouver le bon endroit, identifier

la bonne personne, intervenir à temps et avec les moyens qui conviennent, voilà autant d'impératifs qui ne sont guère faciles à réunir. Tout dépend de la pertinence du signalement. Le passage d'un système de signalement à un autre modifie les conditions de cette intervention.

Si le support vidéo ne semble pas altérer la capacité de localisation géographique de l'incident, l'absence de témoin se solde cependant par un déficit d'information préjudiciable à divers niveaux : l'identification des protagonistes peut s'avérer malaisée, ce qui amoindrit la pertinence des moyens mis en oeuvre. Parallèlement, la vidéosurveillance apporte peu de gain en temps puisque l'intervention reste soumise à la proximité aléatoire des équipes.

En revanche, elle apporte un avantage remarquable en rendant possible, de suivre à distance l'équipe qui intervient : très souvent, cela permet de la guider, d'assurer un bouclage plus précis et de donner confiance aux professionnels qui demandent confirmation à l'opérateur avant d'engager une intervention. Il convient de ne pas oublier qu'au moment même où s'implantait ce système, il était demandé à des agents habitués au cadre protecteur de leurs guichets, de devenir mobiles pour manifester une plus grande présence auprès de la clientèle. Ces professionnels n'ayant aucune compétence en matière de sécurité publique se sentent particulièrement insécurisés dans certaines situations. La vidéosurveillance est certainement vécue par eux comme une garantie de sécurité. Un autre avantage figure dans la possibilité de suivre un délinquant avec plusieurs caméras dans le labyrinthe des couloirs, et donc d'orienter plus précisément son interception.

LES RÉSULTATS

Un incident n'est jamais clos lorsque l'équipe d'intervention est sur les lieux, même lorsqu'elle parvient à arrêter ou à maîtriser un délinquant. Toute activité policière relevant à la fois de l'univers du droit et de celui de la bureaucratie (au sens Weberien du terme), doit rendre compte de l'intégralité de son activité. En effet, outre les résultats immédiats, des traces devront rester, qui pourront être mobilisées dans d'autres espaces et à d'autres fins que celles directement issues de l'incident.

Ces traces, essentielles du point de vue juridique comme pour la gestion de l'entreprise, prennent en général la forme écrite ou informatique : statistiques, main-courante, procès-verbaux, etc. Mais elles peuvent aussi intégrer des bandes magnétiques sonores lorsqu'il s'agit, par exemple, des enregistrements de conversations échangées entre les professionnels. La sauvegarde des images également pourrait être nécessaire, mais se heurte encore au problème de la place prise par les supports d'enregistrement qui, par ailleurs, sont inexploitable sans un archivage soumis à un tri rigoureux. S'ajoute, en outre, la question de la conformité à la législation et à la réglementation mise en oeuvre par la CNIL. L'intérêt de telles sauvegardes relève moins de l'analyse de prati-

qui conviennent,
out dépend de la
ment à un autre

lisation géogra-
nt par un déficit
des protagonis-
moyens mis en
gain en temps
es équipes.

ant possible, de
ermet de la gui-
confiance aux
nt d'engager une
e où s'implantait
otecteur de leurs
présence auprès
ce en matière de
s certaines situa-
ux comme une
lité de suivre un
ouloirs, et donc

est sur les lieux,
ant. Toute activi-
e la bureaucratie
ité de son activi-
vront rester, qui
s fins que celles

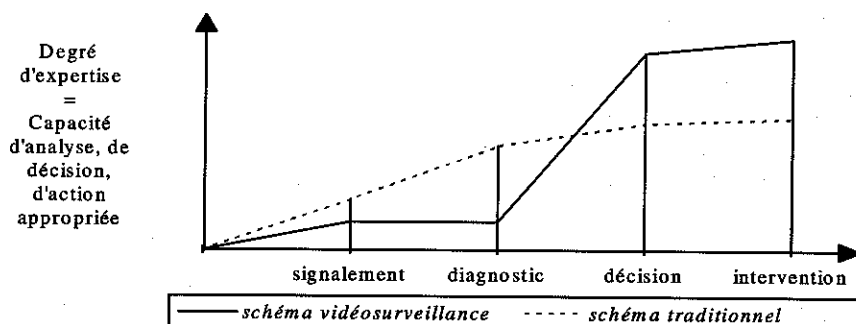
our la gestion de
que : statistiques,
ssi intégrer des
enregistrements
egarde des ima-
e au problème de
rs, sont inexploi-
ute, en outre, la
n mise en oeuvre
analyse de prati-

ques professionnelles que de l'utilité de conserver l'image d'un suspect. Dans les deux cas, la vigilance quant au respect du droit des personnes est impérative, mais se combine parfois à d'autres objectifs : ainsi, les salariés des recettes où une caméra est installée pour surveiller d'éventuelles attaques à main armée, ont masqué une partie de l'objectif pour limiter son champ de vision aux seuls clients, empêchant ainsi toute surveillance des professionnels. Là encore, les acteurs interviennent pour redéfinir techniquement et juridiquement le programme des machines de surveillance.

LE BILAN : UN MODE DE RÉPARTITION DE L'EXPERTISE CONSIDÉRABLEMENT MODIFIÉ

Les changements introduits à la RATP par l'implantation de la vidéosurveillance sont indissociables de la réorganisation qui a été menée dans le même temps, avec notamment la formalisation des trois niveaux de prise en charge de la sécurité. Le renforcement du niveau central est particulièrement net : l'abandon successif du recours aux témoins, puis aux agents de surveillance dans le formatage des données observées provoque un afflux vers lui de données dites brutes (pourtant dépendantes du système et mises en forme par lui). L'expertise est concentrée au moment et au lieu de la décision, et se substitue à la constitution progressive d'une expertise partagée, appuyée sur des savoirs hétérogènes.

La construction de l'expertise



Cela permet *a priori* au centre de travailler comme s'il était présent sur place sans intermédiaire : en fait, cette architecture risque d'être contre-productive en raison de la faible sélectivité des capteurs, de la prise d'initiative des acteurs d'autres niveaux qui « court-circuitent » en retour le centre, et de l'engorgement que la généralisation de ce système créerait pour ce PC. Les potentialités de la machine, et notamment des capteurs et des caméras, doivent

à l'avenir être bien analysées et nettement améliorées techniquement si l'on prétend se passer des acteurs qui constituaient auparavant la chaîne. Il est important de rappeler la correction spontanée apportée à cette architecture par les agents des centres de surveillance : ils profitent de leur cohabitation dans les mêmes locaux avec les opérateurs NSS pour retrouver des liens directs avec ceux qui ne sont certes que des semi-experts, mais qui ont l'immense avantage d'être présents sur place et de pouvoir intervenir rapidement. La substitution des machines à l'homme n'est pas anodine et mériterait, comme tout changement technique, un vrai débat éthique et technique, loin des *a priori*.

Il convient aussi de mesurer le risque d'accroissement paradoxal de l'insécurité du point de vue des statistiques produites par ce type de système : en effet, la masse des faits signalés augmente considérablement, tandis que leur traitement ne peut guère évoluer, à moins d'une dotation supplémentaire en moyens humains. Si des projets sont en cours à ce sujet, rien n'a pour l'instant encore été fait. Prendre à la lettre les chiffres recueillis conduirait à mettre en évidence un écart toujours plus grand entre signalement et intervention rendant visible une insécurité latente sans pour autant y répondre.

Références bibliographiques

AMAR (Georges), JEANNOT (Gilles), JOSEPH (Isaac), *Services publics. L'espace de l'usager*, Paris, RATP, 1991.

BOULLIER (Dominique), LEGRAND (Marc) (dir.), *Les mots pour le faire. Concevoir les modes d'emploi*, Paris, Association Descartes, 1992, 343 p.

BOULLIER (Dominique), « Quand communiquer c'est co-opérer », *Bulletin de l'IDATE*, n° 20, Juillet 1985, p. 145-155.

GOFFMAN (Erving), *Frame Analysis, An essay on the Organization of Experience*, Harmondsworth, Penguin Books, 1974.

LATOUR (Bruno), *Aramis ou l'amour des techniques*, Paris, La Découverte, 1992, 241 p.

LATOUR (Bruno), *La clef de Berlin et autres leçons d'un amateur de science*, Paris, La Découverte, 1993, 251 p.

MIDOL (André), « La sécurité dans le transport et les missions de la ratp », in MIDOL et al., *Sécurité Publique et gestion des espaces de transport*, Paris, RATP, 1992.

PAPERMAN (Patricia), « Vision en sous-sol », *La vie quotidienne des policiers dans le métro*, Paris, Recherche IHESI, 1992, 78 p.

THEVENOT (Laurent) « Les investissements de forme », in THEVENOT (L.) (dir.) *Conventions économiques*, Paris, CEE-PUF, 1986, p. 21-71.