

Septembre 2011

Surveiller à distance

Une ethnographie des opérateurs municipaux
de vidéosurveillance



INSTITUT
D'AMÉNAGEMENT
ET D'URBANISME

ÎLE-DE-FRANCE



Surveiller à distance

Une ethnographie des opérateurs municipaux de vidéosurveillance

Septembre 2011

IAU île-de-France

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

Directeur général : François Dugeny

Mission Études Sécurité : Sylvie Scherer, directrice
Étude réalisée par Tanguy Le Goff avec la collaboration
de Virginie Malochet (Mission études sécurité) et de Tiphaine Jagu
N° d'ordonnancement : 20.10.04
Maquette réalisée par Élodie Beaugendre

Crédits photo de couverture : Adam Jakubiak

Remerciements : nous remercions vivement les maires des deux communes, constituant nos terrains d'enquête, qui ont accepté de nous ouvrir les portes de leur Centre de Supervision Urbaine. Au regard des nombreux refus qui nous ont été opposés et, plus largement du « secret » qui entoure trop souvent encore les dispositifs de vidéosurveillance des espaces publics entretenant les fantasmes et les inquiétudes, leur autorisation pour qu'une équipe de sociologues étudie le travail de leurs opérateurs municipaux n'avait rien d'évident.

Nous remercions également l'ensemble des opérateurs municipaux ayant « supporté » durant plusieurs jours d'être, à leur tour, placés sous le regard d'un observateur et de nous avoir permis de découvrir les coulisses de leur travail de surveillance à distance.

Pour leur relecture attentive et critique des premières versions de ce travail, un grand merci à Pascal Weil et à Anne Wuillemier. Enfin, cette étude a profité des remarques, des observations et des questions des participants, au séminaire organisé par le CESDIP/ENS, devant lesquels nous avons présenté les premiers résultats de notre enquête.

Sommaire

Introduction	5
1 – Les dispositifs de vidéosurveillance : leur management et leur place dans les systèmes locaux de sécurité	13
1.1 Les locaux et le matériel	13
1.1.1 Alphaville : un dispositif ancien en expansion continue	13
1.1.2 Bétaville : un système récemment modernisé	15
1.2 Le management des équipes.....	17
1.2.1 Alphaville : une large autonomie de fonctionnement pour les opérateurs	17
1.2.2 Bétaville : une implication forte de la chef de salle	19
1.3 La nature des relations avec les policiers	20
1.3.1 Alphaville : un centre de supervision urbaine au service de la chaîne pénale	20
1.3.2 Bétaville : le centre de supervision urbaine « plate-forme de la police municipale »	23
2 – Les missions des opérateurs : surveiller, « faire du flag » et sécuriser	25
2.1 Assurer une surveillance générale	25
2.2 Faire un flagrant délit	26
2.2.1 Cibler les « bons clients »	26
2.2.2 Participer à la chasse aux délinquants	30
2.2.3 Le « flag » : la valorisation d'un acte rare	31
2.3 Sécuriser les agents de police municipale.....	33
2.3.1 Un regard protecteur	33
2.3.2... qui peut se transformer en un regard inquisiteur.....	33
3 – Une surveillance discontinue	36
3.1 Des dysfonctionnements techniques	36
3.1.1 Des problèmes d'ordre technique	36
3.1.2 Des problèmes météorologiques	37
3.1.3 Des problèmes liés à l'aménagement urbain.....	37
3.2 Le poids des activités connexes	38
3.2.1 La relecture des images.....	38
3.2.2 Alimenter la main courante	42
3.3 L'ennui : générateur d'activités occupationnelles	45
3.3.1 Des activités tolérées qui s'intègrent au temps de travail.....	46
3.3.2 L'invention d'histoires et la surévaluation de la réalité.....	47

4 – Opérateur vidéosurveillance : un travail peu reconnu	49
4.1 Une diversité de profils	49
4.2 Une formation sur le tas	51
4.3 La revendication d'un savoir-faire technique	53
Conclusion générale	57
Bibliographie	61

Introduction

En quelques années, le nombre de villes qui se sont dotées d'un système de vidéosurveillance des espaces publics a, en France, très rapidement augmenté en raison de plusieurs facteurs : une forte demande sociale de sécurité, une politique de financement par l'Etat de cette technologie et un lobbying des industriels de la sécurité¹. Aujourd'hui, plus de 1000 en seraient équipées. Il s'agit aussi bien de grandes villes comme Marseille, Nice, Lyon, Strasbourg, que des villes moyennes comme Evry, Meaux voire de petites communes de moins de 5000 habitants à l'instar de Le Thillay (commune située à proximité de Roissy dans le Val d'Oise). Dans ces villes, selon les moyens financiers et les choix des élus locaux, les modes de visionnage des images captées par les caméras sont bien différents. Elles sont, soit simplement enregistrées, soit visionnées en permanence ou temporairement (durant une partie de la journée ou de la semaine) par des agents spécifiquement dédiés à cette tâche : les opérateurs municipaux de vidéosurveillance.

Précisément, cette étude se propose d'apporter un éclairage sur la vidéosurveillance en s'intéressant, non pas à son impact sur la délinquance ou sur les délinquants² mais à ces professionnels qui « officient » derrière les moniteurs. Travailleurs de l'ombre, exerçant une surveillance à distance, les opérateurs de vidéosurveillance sont peu connus et peu valorisés bien qu'ils soient aujourd'hui les pièces maîtresses, la cheville ouvrière, de ce qui est présenté en France comme « le » principal outil pour prévenir la délinquance. On serait tenté de dire que leur invisibilité sociale est inversement proportionnelle à la visibilité de la vidéosurveillance dans l'espace public.

Cette invisibilité tient notamment au fait que le facteur humain est souvent édulcoré des discours politiques sur l'efficacité de la vidéosurveillance en raison d'une forme naïve de déterminisme technologique prêtant à l'outil des vertus qu'il n'a pas. Il est également peu abordé dans les recherches qui prennent la vidéosurveillance pour objet ou s'intéressent, de manière plus large, aux instruments de surveillance. Sur ce point, le sociologue Gavin Smith souligne très justement que « la plupart des auteurs semblent oublier que les caméras de surveillance ne sont pas conscientes, ni autonomes et requièrent, pour être effectives, un contrôle constant par des êtres

¹ Sur les raisons de l'essor de la vidéosurveillance en France et son efficacité, Tanguy Le Goff, « La vidéosurveillance : un outil de prévention efficace ? », *Les villes face à l'insécurité*, IAU île-de-France, n°155, juin 2010, p.38-40.

² Au passage, soulignons qu'il s'agit d'un volet particulièrement intéressant et instructif d'une analyse évaluative de ce type d'outil qui fait aussi cruellement défaut encore en France et qui a été peu traité à l'échelle internationale. Voir néanmoins sur ce volet évaluatif le travail de Martin Gill et Karryn Loveday, « What do Offenders Think about CCTV ? », *CCTV*, Martin Gill (dir.), London, Palgrave, Macmillan, 2003, p.81-92.

humains en situation de travail [...]»³. » C'est l'un des principaux reproches que l'on peut adresser aux travaux anglo-américains des *Surveillance studies*, notamment à ceux de David Lyon⁴ ou de Gary Marx. Leurs analyses critiques, dans une perspective foucauldienne de développement d'une « société disciplinaire », mettent bien en évidence les dangers et les risques liés aux outils de surveillance à distance mais elles manquent d'assise empirique. Elles ont trop tendance à postuler que les images des caméras sont contrôlées, regardées, analysées de manière constante, autrement dit que la surveillance exercée par les opérateurs est efficace et efficiente. En somme, elles ont tendance à surévaluer les capacités de surveillance effective de cette technologie et à sous-évaluer, voire à négliger totalement, le facteur humain pourtant déterminant dans ses usages et son efficacité au regard des objectifs qui lui sont assignés.

Toutefois, plusieurs travaux ont été conduits au cours des dix dernières années sur le rôle des opérateurs de vidéosurveillance.

Les uns se sont surtout centrés sur la manière dont les opérateurs exercent leur surveillance en cherchant, principalement, à répondre à une question : les pratiques de surveillance des opérateurs sont-elles discriminatoires ? Cette question est au cœur de l'étude pionnière de Clive Norris et de Gary Armstrong publiée en 1999. Ils ont analysé les cibles prises par les opérateurs de trois dispositifs de vidéosurveillance anglais. Dans leur enquête, ils montrent, sur la base d'une centaine d'heures d'observations du travail des opérateurs, que les « noirs » avaient, dans les sites étudiés, entre 1,5 à 2,5 plus de « chances » d'être pris pour cible que ne le laisse supposer leur pourcentage dans la population disponible des sites observés. Avec Michael Mac Cahill, Clive Norris a mis en évidence que le fonctionnement des systèmes de vidéosurveillance dépend non seulement des contextes organisationnels et du caractère plus ou moins conflictuel des relations professionnelles, mais aussi de la subjectivité et des rapports que les acteurs entretiennent au sein d'une même organisation. C'est pourquoi, estiment les deux auteurs britanniques, « personne ne peut faire de généralisation sur l'étendue, la nature et l'impact de la vidéosurveillance à partir de l'existence d'un système. Les systèmes de vidéosurveillance ont plusieurs modes de procédures, de politiques de dotation en moyens humains et de niveaux de sophistication technologiques.⁵ »

Martin Gill⁶ et Angela Spriggs ont également analysé, dans leur vaste étude évaluative de la vidéosurveillance sur 13 sites anglais, les pratiques professionnelles des opérateurs et leurs relations avec les policiers. Ils ont mis en évidence que leurs modes de travail, leurs manières d'envisager leur rôle, leur perception des problèmes d'insécurité, leur place dans leur organisation d'appartenance et leurs liens avec les services policiers influencent fortement les usages des dispositifs de vidéosurveillance. Les deux criminologues anglais ont construit un appareil méthodologique extrêmement détaillé dont, pour plusieurs aspects, cette enquête s'inspire (en particulier pour les grilles d'observation de la nature de l'activité des opérateurs)⁷.

³ Gavin Smith, « Behind the Screens : examing constructions of deviance and informal practices among CCTV control room operators in the UK », *Surveillance and Society*, 2 (2/3) , 2004, p. 376-395 (c'est nous qui traduisons).

⁴ On pense en particulier à son ouvrage de référence David Lyon, *Surveillance Society : Monitoring Everyday Life*, Buckingham, U.K Open University Press, 2001.

⁵ Michael Mac Cahill, Clive Norris, « CCTV Systems in London : Their Structures and Practices », *Working Paper n°10*, 2003, http://www.urbaneye.net/resuls/ue_wp10.pdf

⁶ Voir aussi l'étude sur le travail des opérateurs dans un commerce, « The Impact of Monitored CCTV in a Retail Environment : What CCTV Operators Do and Why », Martin Gill and Karryn Loveday, *CCTV* (dir. Martin Gill), Palgrave, 2003, p. 109-125.

⁷ Sur cet aspect, on peut également consulter les enquêtes de Saetnan, Lomell and Wiecek (2003) réalisées, en Norvège et au Danemark, dans différents espaces (supermarché, espace public, transport, institution culturelle) ainsi que celle de Paul Wilson et Helene Wells relative à un dispositif de vidéosurveillance d'une ville de la côte australienne, « What do the watchers watch ? An australian case study of CCTV monitoring », *Humanities and Social Sciences papers*, Bond University, 2007.

Enfin, les enquêtes de Daniel Neyland⁸ et de Gavin Smith se distinguent par leur approche résolument ethnographique. Gavin Smith s'est notamment intéressé aux représentations que se font les opérateurs des délinquants, à leurs gestes, leurs attitudes et leurs paroles informelles. Il montre comment ces travailleurs de la surveillance à distance tendent à associer des pratiques vestimentaires à une sous-culture du crime et de la déviance qui les conduisent à cibler leur surveillance sur une catégorie d'individus plutôt qu'une autre⁹.

En France, les seuls travaux ayant abordé le travail des opérateurs mais sans en faire l'objet même de leur recherche, sont celui de Frédéric Ocqueteau sur les services de vigilance des grands établissements commerciaux¹⁰ et celui de l'équipe de Sebastian Roché¹¹ sur les usages politiques et sociaux des dispositifs de vidéosurveillance gérés, dans trois villes différentes, par des municipalités, des entreprises de transport et des centres commerciaux.

La présente étude privilégie une approche ethnographique pour analyser et comprendre les pratiques concrètes des opérateurs de dispositifs de vidéosurveillance municipaux¹². Notre démarche s'inscrit dans la lignée des recherches actuelles sur le *policing* (au sens de l'activité de police des espaces) et, plus précisément, dans celles défendant, à l'instar de Karen Walby, « une ethnographie institutionnelle¹³ » afin de mieux appréhender ce qui se joue dans le circuit de la surveillance humaine. Notre objectif est d'analyser la vidéosurveillance en partant d'en bas, c'est-à-dire du point de vue de ceux qui en sont les principaux utilisateurs : les opérateurs.

Nouveaux acteurs dans le paysage local de la sécurité, ces opérateurs exercent un travail qui n'est pas encore un « métier » reconnu avec ses propres référentiels d'action et ses formations spécifiques. D'où des parcours professionnels et des statuts très variés, selon les municipalités, des agents occupant cette fonction : policiers municipaux, agents de surveillance de voie publique, agents administratifs et techniques de catégorie C ou encore contractuels de la fonction publique territoriale. À l'hétérogénéité du statut des opérateurs s'ajoute des incertitudes quant au cadre légal de leur activité. En effet, la loi d'orientation et de programmation relative à la sécurité de 1995 (LOPSI)¹⁴, qui encadre juridiquement les usages de la vidéosurveillance dans les espaces publics, est peu précise sur les fonctions d'exploitation et de visionnage des images en direct comme en différé (relecture). Ceci entretient un flou, au niveau local, sur les pouvoirs dont disposent les opérateurs de vidéosurveillance. Un flou bien mis en évidence dans un récent rapport de la Cour des Comptes¹⁵, qu'avait déjà pointé deux sénateurs dans un rapport, en 2008¹⁶, préconisant de définir un nouveau cadre juridique afin d'adapter le droit aux évolutions des usages, des techniques et au développement très rapide de la vidéosurveillance.

De l'article 10 de la loi du 21 janvier 1995, trois principales obligations permettent néanmoins de baliser, de manière large, le cadre réglementaire du travail des opérateurs.

⁸ Daniel Neyland, *Privacy, Surveillance and Public Trust*, Palgrave, New York, 2006.

⁹ Gavin Smith, « Behind the Screens : Examining Constructions of Deviance and Informal Practices among CCTV control room operators in UK », *Surveillance and Society*, 2 (2/3), 2004, p.376-395.

¹⁰ Le dernier chapitre (6) est consacré à une enquête auprès d'un service de vigilance d'un hypermarché et, en particulier, au mode d'utilisation de la vidéosurveillance par les agents de vigilance pour détecter les comportements illégaux ou déviants, *Vigilance et sécurité dans les grandes surfaces*, Frédéric Ocqueteau, Marie-Lyse Pottier, Paris, L'Harmattan, 1995.

¹¹ Sebastian Roché (dir.) *Les usages techniques et politiques de la vidéosurveillance : une comparaison entre Lyon, Saint-Etienne et Grenoble*, INHES, décembre 2007.

¹² Il est important de souligner qu'il s'agit d'agents municipaux et non d'agents relevant du secteur privé.

¹³ Karen Walby, « How closed-circuit television surveillance organizes the social : an institutional ethnography », *The Canadian Journal of Sociology*, 30 (2), 2005, 189-214.

¹⁴ Loi d'orientation et de programmation relative à la sécurité intérieure, loi n°95-73 du 21 janvier 1995. Décret n°96-926 du 17 octobre 1996.

¹⁵ Cour des Comptes, *Rapport sur l'organisation et la gestion des forces de sécurité publique*, juillet 2011

¹⁶ Charles Gautier, Jean-Patrick Courtois, *La vidéosurveillance : pour un nouvel encadrement juridique*, Rapport du Sénat, n°131, 2008-2009, décembre 2008.

- Les finalités pour lesquelles un dispositif de vidéosurveillance des espaces publics peut être installé doivent être conformes à celles fixées par la loi de 1995. Cinq cas peuvent justifier l'installation de vidéosurveillance dans l'espace public : la protection des bâtiments publics et de leurs abords, la protection d'installations utiles à la Défense nationale, la régulation du trafic routier, le constat d'infraction aux règles de circulation et la prévention des atteintes à la sécurité des personnes et des biens dans les lieux particulièrement exposés à des risques d'agression ou de vol. Un 6^{ème} cas a été ajouté par la loi du 23 janvier 2006¹⁷, la lutte contre le terrorisme. En dehors de ces finalités, qui sont précisées dans l'arrêté préfectoral d'autorisation d'un système de vidéosurveillance filmant des espaces publics, les opérateurs ne peuvent utiliser les images.
- La garantie de la protection des libertés individuelles doit être assurée. La loi précise qu'il est interdit de filmer certains lieux. L'interdiction est relative pour les entrées d'immeubles, c'est-à-dire qu'elles ne doivent pas être filmées de façon spécifique. L'interdiction est totale pour l'intérieur des habitations. Il y a infraction à cette réglementation lorsqu'on fixe, on enregistre ou on transmet, sans le consentement de l'intéressé, l'image d'une personne se trouvant dans un lieu privé. Cette obligation implique que les systèmes de vidéosurveillance doivent être techniquement programmés pour empêcher, par des masques ou un floutage des images, les opérateurs de visionner des espaces privés.
- Les modalités de visionnage des images, en direct et enregistrées, doivent être définies dans l'arrêté préfectoral d'autorisation d'exploitation d'un système de vidéosurveillance des espaces publics. La loi de 1995 autorise les préfets à prescrire « toutes les précautions utiles, en particulier quant à la qualité des personnes chargées de l'exploitation du système de vidéosurveillance ou visionnant les images et aux mesures à prendre pour assurer le respect des dispositions de la loi. » La circulaire du ministre de l'Intérieur du 12 mars 2009 relative aux conditions de déploiement des systèmes de vidéoprotection est plus précise, elle invite les préfets à prescrire que les personnes chargées de l'exploitation et du visionnage « sont tenues de présenter des garanties en termes de déontologie et notamment de souscrire un engagement de discrétion. Il serait également utile, ajoute-t-elle, que vous prescriviez l'indication d'un nombre maximal de personnes habilitées à exploiter les images, ainsi que leur désignation individuelle. Ces précautions s'imposent a fortiori pour les personnes habilitées à visionner les enregistrements¹⁸. »

Pour visionner les images en direct d'un système de vidéosurveillance, il est donc recommandé que les opérateurs soient dûment habilités par l'autorisation préfectorale d'exploitation. Celle-ci doit indiquer la qualité et l'identité des personnels en charge de cette tâche.

Pour visionner les images en différé (en assurer une relecture), les restrictions prescrites par la circulaire ministérielle du 12 mars 2009 sont plus grandes. Il est recommandé aux préfets de veiller à limiter le nombre de personnes et de désigner leur qualité et leur identité dans l'arrêté préfectoral d'autorisation d'exploitation. Ces personnes sont, en règle générale, le responsable de la police municipale, le responsable du centre de supervision urbain, le maire ou son adjoint chargé des questions de sécurité.

En dépit de ces « précautions » à l'adresse des préfets, les habilitations données aux opérateurs pour visionner les images ne sont pas systématiquement présentes dans les arrêtés préfectoraux. Il faut dire que les interprétations des textes diffèrent sensiblement d'un dé-

¹⁷ Loi n°2006-64 du 23 janvier 2006 relative à la lutte contre le terrorisme et portant dispositions diverses relatives à la sécurité et aux contrôles frontaliers.

¹⁸ Circulaire du ministre de l'intérieur, de l'Outre-mer et des collectivités territoriales, relative aux conditions de déploiement de la vidéoprotection, du 12 mars 2009.

partement à l'autre. Le rapport de la Cour des Comptes¹⁹ souligne que, certains préfets, se contentent de délivrer des autorisations d'exploitation vagues sans toujours faire figurer « l'identité et la qualité des personnes chargées d'exploiter les systèmes et de visionner les images²⁰. »

D'autres se montrent beaucoup plus tatillons, à l'instar du préfet du Val de Marne qui, en l'absence d'une police municipale, se refuse à donner aux communes une autorisation d'exploiter leur système de vidéosurveillance. Cette position préfectorale s'appuie sur le code général des collectivités territoriales (CGCT) dont l'article L.2212 précise que, « seuls, les fonctionnaires de la police et de la gendarmerie, d'une part, et ceux des polices municipales, d'autre part, peuvent accomplir des missions de surveillance de voie publique. » Autrement dit, le statut des opérateurs ne leur permet pas d'être habilités à visionner les images et, moins encore, à en assurer une relecture ; c'est du moins l'interprétation restrictive, donnée par la préfecture du Val-de-Marne, qui s'adosse sur un arrêt du Conseil d'État : l'arrêt *commune Ostricourt* de 1997. Selon les magistrats de la Cour des Comptes, le Conseil d'État aurait confirmé dans cet arrêt « le principe de compétence (des policiers) qui porte sur la surveillance tant humaine que par le truchement de systèmes électroniques²¹ ». Bref, sur les pouvoirs légaux des opérateurs, aussi bien pour le visionnage en direct des images qu'en différé, des incertitudes juridiques demeurent.

Pour la transmission des images enregistrées à un tiers, la règle juridique est en revanche très claire. Seul un officier de police judiciaire territorialement compétent est habilité à se saisir du support comportant des enregistrements d'images vidéo après en avoir fait la réquisition écrite. Il s'agit là d'un point juridique, particulièrement important, dans les relations qu'entretiennent les policiers nationaux avec les opérateurs municipaux qui sont, on le verra, à l'origine de tensions.

Au-delà de ce cadre juridique, dont on a montré les faiblesses liées aux incertitudes dans la définition des pouvoirs dévolus aux opérateurs, nous avons voulu comprendre, en pratique, comment les opérateurs exercent leur travail de surveillance à distance. Plusieurs questions ont guidé notre enquête : Que font-ils ? Que voient-ils ? Comment peuvent-ils intervenir sur les crimes et délits ? Et, avec qui ? Respectent-ils le cadre juridique régissant l'exploitation des systèmes de vidéosurveillance ?

Deux terrains d'enquête²²

Pour réaliser cette enquête, nous avons étudié les « coulisses » de deux dispositifs municipaux de vidéosurveillance dont nous ne prétendons pas qu'ils soient représentatifs de ce qui se joue, au quotidien, dans l'ensemble des salles d'exploitation. Ce sont deux illustrations de la manière dont, des opérateurs, se sont appropriés une technologie et l'utilisent en fonction des missions prescrites.

Alphaville

Le premier dispositif de vidéosurveillance se trouve dans une commune de plus de 50 000 habitants de la première couronne parisienne. On le désignera comme le site de Alphaville. Historiquement « bourgeoise », cette ville dense le demeure aujourd'hui avec une forte majorité de cadres inégalement répartie au sein de la ville. Supérieur à la moyenne dans l'ouest de la ville où domine un habitat pavillonnaire, le revenu fiscal se trouve, dans le quartier Nord où sont re-

¹⁹ Cour des comptes, *Rapport sur l'organisation et la gestion des forces de sécurité publique*, juillet 2011.

²⁰ *Ibid*, p.132.

²¹ Cité par le rapport Cour des Comptes, p.133.

²² Pour respecter l'anonymat des personnes interrogées et/ou observées ainsi que celui des villes où l'enquête a été menée, tous les prénoms et le nom des villes ont été modifiés.

groupés la majorité des grands ensembles, largement en-deçà du revenu fiscal moyen. Dans cette commune, le taux de délinquance est de 68/1000 habitants, ce qui correspond à la moyenne départementale. Les principaux problèmes de délinquance sont localisés dans le quartier Nord. Les affrontements entre groupes de jeunes du quartier avec ceux d'un quartier avoisinant d'une commune limitrophe y sont récurrents et parfois dramatiques, l'un s'étant soldé par la mort d'un adolescent.

Les quatre premières caméras municipales sont installées en novembre 2001 essentiellement dans les quartiers du centre-ville. Cette première phase est rapidement été suivie d'une seconde ciblant le quartier Nord. 5 autres vagues d'installation vont se succéder jusqu'en 2008 pour atteindre un total de 61 caméras aujourd'hui et couvrir la majeure partie de la ville. Aujourd'hui, seul le secteur Est de la ville, principalement composé d'une zone industrielle, en est peu doté. Le centre de supervision urbaine (CSU), où sont stockées et visionnées les images, fonctionne 24/24 et 7 jours sur 7 jours avec une équipe de 8 opérateurs placée sous la direction d'un chef de service.

Bétaville

Installé il y a à peine un an, le second dispositif de vidéosurveillance se trouve dans une commune francilienne de la première couronne comptant un peu moins de 30 000 habitants. On le désignera comme le site de Bétaville. La majeure partie des constructions présentes sur la ville sont des grands ensembles qui, pour bon nombre, sont en phase de rénovation dans le cadre de projets de rénovation urbaine prenant en compte les questions de sécurité par la création de nouveaux halls d'entrées sécurisés. De l'avis des représentants de la mairie comme de la police nationale, les problèmes d'insécurité seraient moins importants depuis une dizaine d'années (à titre indicatif, le taux de délinquance y est de 73/1000 habitants en 2008). En dépit de quelques événements sporadiques qui défraient la chronique, la situation sur le plan de la délinquance serait donc, dans cette ville, plutôt tranquille.

Le dispositif de vidéosurveillance y a été installé en 2006. Il a été récemment modernisé en renouvelant l'ensemble du matériel (moniteurs et caméras) et renforcé, sur le plan humain, par le recrutement d'opérateurs spécifiquement dédiés à cette tâche. Auparavant, ce sont les policiers municipaux qui en avaient la charge. Le dispositif de vidéosurveillance est désormais composé de 28 caméras pour 3 opérateurs dont une chef de salle (un 4^{ème} est en cours de recrutement au moment de notre enquête). Les caméras sont réparties sur l'ensemble des quartiers de la ville hormis les zones industrielles et le principal quartier d'habitat social dont les voiries ne viennent que récemment d'être rétrocédées à la mairie. Remarquons toutefois que 300 caméras, gérées par un centre de vidéosurveillance propre aux bailleurs sociaux, sont implantées dans les immeubles de ce parc social (halls, parties communes, garages). De surcroît, il est prévu d'étendre le dispositif de vidéosurveillance municipal à ce secteur et à d'autres pour atteindre, à l'horizon 2012, un nombre de 43 caméras pour l'ensemble de la ville. Le CSU assure une surveillance de l'espace public de 8h00 à 21h00 et, exceptionnellement, plus tardivement (le 14 juillet par exemple). Fonctionnellement, il est directement rattaché au service de police municipale qui compte 6 policiers municipaux.

Ces deux dispositifs diffèrent d'un point de vue technique et dans leur mode d'organisation. L'un s'appuie sur une technologie considérée comme très performante, mais qui n'est pas encore stabilisée dans son mode de fonctionnement car récent, avec des opérateurs n'ayant qu'une faible expérience. L'autre s'appuie sur une technologie plus ancienne (le matériel résulte de plusieurs vagues d'équipement initiées il y a près de 10 ans) et des opérateurs qui, pour certains, ont plus de 6 ans d'expérience.

Sur ces sites, le travail des opérateurs a été analysé en privilégiant deux modes d'enquête - l'observation directe et les entretiens semi-directifs.

Deux modes d'enquête

1 - **Une enquête sur un mode ethnographique** : nous avons réalisé un travail d'observation directe, des « manières de faire » des opérateurs, des modalités routinières d'exercice de leur travail, de leurs relations avec les autres acteurs de la sécurité : ce qui impliquait une présence durant plusieurs heures dans les salles de vidéosurveillance (une centaine d'heures). Ce travail d'observation a été mené à différents moments, de la semaine et de la journée, pour tenir compte des variations éventuelles dans le travail.

Par ailleurs, cette méthode d'enquête nous a permis de rencontrer et d'observer, dans chacun des sites étudiés, presque l'ensemble des opérateurs. Au total, 120 heures d'observation ont été réalisées : 60 heures sur chacun des sites. La période d'observation s'est étalée de juillet à novembre 2010, ce qui a permis d'observer le travail des opérateurs à des saisons différentes ; un point d'importance, dans la mesure où les conditions climatiques peuvent fortement jouer sur la qualité des images, et donc de la surveillance assurée par les opérateurs. En définitive, durant nos heures de présence dans les salles d'exploitation (les centres de supervision urbaine), on s'est efforcé d'être attentif aux attitudes, aux paroles, aux pratiques, aux petits riens dont l'ensemble permet, peu à peu, de définir plus précisément les contours du travail des opérateurs.

2 - **Des entretiens semi-directifs** : ces entretiens ont principalement été menés auprès des opérateurs. Ils ont été complétés par des entretiens auprès des membres de la police municipale, de la police nationale et des élus. Le but était de déterminer comment les différents acteurs envisagent l'utilisation des caméras, comment s'opèrent les relations autour d'un « incident » repéré, quels sont les critères de surveillance, quels sont les liens entre les opérateurs de vidéosurveillance et les agents de terrain (policiers municipaux et nationaux).

Les limites de l'étude

Précisons d'emblée quelques limites de ce travail tenant à deux types de difficultés rencontrées.

- **Une difficulté d'accès aux terrains.** Rares sont les communes qui sont prêtes à ouvrir aux chercheurs les portes de leur centre de vidéosurveillance urbaine. Si deux communes ont accepté, plusieurs autres ont refusé. Les motifs invoqués par nos interlocuteurs étaient qu'ils n'en voyaient pas l'utilité ou qu'en raison de difficultés internes, la présence de chercheurs était jugée inopportune. D'autres encore ne nous ont jamais répondu. Ces difficultés accréditent la thèse de Sebastian Roché selon laquelle la vidéosurveillance demeure « le monde du secret ».
- **Des difficultés méthodologiques**

Premièrement, une difficulté liée à l'approche ethnographique. Il y a un risque qu'en présence d'un observateur les personnes modifient leurs pratiques de travail. Il nous semble, sans doute en raison d'une présence longue dans les sites, que les opérateurs n'ont pas modifié fondamentalement leur attitude en notre présence, qu'ils se sont comportés comme « à l'accoutumée » sans changer leurs activités même si elles pouvaient apparaître comme illégitimes.

Deuxièmement, une difficulté liée à l'impossibilité de comptabiliser précisément le nombre et le type de personnes ciblées par les opérateurs dans le cadre de la surveillance. Il aurait fallu mettre en place un protocole spécifique d'enquête pour étudier cet aspect, ce que nous n'avons pas fait. C'est pourquoi, les résultats présentés ici, relatifs aux « personnes ciblées » par les opérateurs, doivent être pris pour ce qu'ils sont, à savoir une présentation de la manière dont les opérateurs déclarent effectuer leur surveillance, croisée avec notre observation de leurs pratiques sur un mode essentiellement descriptif.

Quatre parties structurent ce travail

La première est consacrée à la description des dispositifs de vidéosurveillance et à leur mode de management. La deuxième traite des différentes tâches prescrites aux opérateurs à travers leur activité de surveillance des écrans. La troisième porte sur les différents éléments d'ordre technique, qui limitent sensiblement la possibilité de surveillance des opérateurs, et aux limites liées aux activités non prescrites, dont certaines relèvent du « hors travail », réalisées par les opérateurs. Enfin, la dernière s'intéresse aux profils des opérateurs, à leur formation et à la reconnaissance ou non de leur travail par leur hiérarchie et les policiers.

1 – Les dispositifs de vidéosurveillance : leur management et leur place dans les systèmes locaux de sécurité

1.1 Les locaux et le matériel

Les deux dispositifs étudiés sont très différents sur le plan technologique, l'un étant nettement plus récent que l'autre, ce qui modifie sensiblement la qualité des images, sans pour autant, on le verra, que les pratiques des opérateurs soient très divergentes. Ils sont également différents en taille : l'un compte 28 caméras et l'autre 61 caméras, ce qui ne signifie pas que l'intensité de la surveillance soit plus faible dans le plus petit car celle-ci dépend plus des usages des caméras par les opérateurs que du nombre de caméras disponibles. C'est ce qu'a bien montré la sociologue norvégienne Heidi Mork Lomell dans son étude comparative de trois systèmes de vidéosurveillance. Elle en tire la conclusion que « le nombre de caméras n'est pas suffisant pour déterminer l'intensité de la surveillance d'un espace. L'usage actif de 6 caméras peut être plus efficace que 300 caméras dont l'usage serait limité²³. » L'intensité de la surveillance est plus fortement liée à la manière dont l'outil est utilisé et, plus encore, à la manière dont les équipes d'opérateurs sont dirigées.

1.1.1 Alphaville : un dispositif ancien en expansion continue

Le premier dispositif a été mis en place à Alphaville en 2001. 12 caméras²⁴ sont installées sur la voie publique et une salle d'exploitation est créée au sein du poste central de la police municipale²⁵. L'extension du dispositif, par ajout de nouvelles caméras, a rapidement nécessité plus d'espace ce qui a conduit, en 2002, au transfert de la salle d'exploitation dans une annexe de la police municipale située au centre-ville et mieux adaptée à la taille du système. L'annexe héberge le personnel administratif et l'ensemble des agents de surveillance de la voie publique (ASVP), seule une policière municipale y est présente en permanence - la responsable du service *Gestion du domaine public* chargée d'encadrer les ASVP et les opérateurs - ainsi que la directrice du Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD) en charge de la gestion administrative de ce local. Toutes deux partagent un bureau dans une pièce contiguë à la salle d'exploitation sur lequel donne « l'issue de secours ». Cette dernière, jusqu'à une récente réorganisation, était systématiquement empruntée par les visiteurs pour se rendre dans la salle. Manifestement, on ne s'embarrassait pas alors de procédures de contrôle et, de l'avis même des opérateurs, « on y circulait comme dans un moulin ! » Aujourd'hui, conformément à la nouvelle charte déontologique d'utilisation de la vidéoprotection de la ville²⁶, les visiteurs dû-

²³ Heidi Mork Lomell, « Targeting the Unwanted : Video Surveillance and Categorical Exclusion in Oslo, Norway », *Surveillance and Society*, 2004, 2 (2/3), p.346-360.

²⁴ Les caméras sont, essentiellement, de type « dôme » ayant la capacité d'effectuer des rotations horizontales à 360° et disposant d'un débattement vertical de 90°.

²⁵ Ce poste de police, situé au milieu de la zone urbaine sensible de la commune, ressemble plus aujourd'hui à un bunker en état de siège qu'à un poste de police de municipale. En effet, à la suite d'une attaque par un groupes d'individus, cette ancienne station-service réaménagée mais vétuste a été protégée par des rideaux de fer et des filets déployés au-dessus des parkings et du bâtiment pour protéger les véhicules de police régulièrement cibles de jets de pierre.

²⁶ Cette charte fixe, dans son article 8, les conditions d'accès à la salle d'exploitation. Elle prévoit que « pour les personnes extérieures au service, il est interdit d'accéder à la salle sans une autorisation expresse. Celle-ci est ponctuelle (exceptée pour les services techniques d'entretien des locaux et du maté-

ment habilités par une autorisation signée par le directeur de la police municipale, doivent passer par l'entrée « officielle » située au fond du bâtiment. Pour y parvenir, il faut emprunter un couloir longeant les vestiaires des ASVP et la cuisine - du personnel - sonner à la porte et attendre qu'un opérateur nous fasse pénétrer dans la salle d'exploitation.

La salle a tous les attributs d'un espace fonctionnel bien qu'étant relativement petite. En entrant, son aspect confiné accentué par la semi-pénombre qui y règne, est la première chose que l'on remarque. Pour faciliter le visionnage des écrans, seule une des deux larges et hautes fenêtres aux carreaux opaques a ses volets ouverts. Toute la salle est organisée autour des massifs écrans de vidéosurveillance qui occupent tout l'espace d'un pan de mur. Il y en a 24. Ils sont placés sur 4 étagères comprenant, chacune, 6 écrans²⁷ sur lesquels défilent les images des 61 caméras disséminées dans l'ensemble de la ville. En permanence, ce ne sont donc pas plus de 40 % des caméras dont les images sont affichées sur le mur d'écrans. C'est même moins car il y a toujours des caméras qui, pour différentes raisons, ne fonctionnent pas (voir supra chapitre 3 sur *La surveillance discontinuée*). D'un seul regard, un opérateur ne peut donc avoir un aperçu de ce qui se passe dans tous les lieux placés sous l'œil d'une des caméras du dispositif de vidéosurveillance.

Face à cet imposant mur d'écrans, un bureau trône au milieu de la pièce. S'y trouvent trois moniteurs et leurs claviers d'ordinateur, un poste radio-fixe (qui assure la liaison avec la police municipale), 2 téléphones et le cahier de « la main courante ». Deux des ordinateurs sont réservés à la manipulation des caméras, le troisième est dédié à la réception par les opérateurs des informations (de la police municipale et des autres services municipaux) et à la tenue de la main courante informatisée. Pour l'instant, lorsqu'il est allumé, il sert essentiellement à se connecter sur des sites de radio permettant aux opérateurs de travailler avec un léger fond musical. Derrière, contre l'angle du mur du fond, est installée une petite table ronde avec trois chaises un peu défraîchies, une cafetière, un lecteur CD et une pile de journaux pour passer le temps. Cet espace permet aux opérateurs de se ménager des moments de détente sans avoir à quitter la salle où ils sont normalement tenus de rester durant leur vacation. Au mur, sont accrochés un plan de la ville figurant l'implantation des caméras, un autre avec le nom des rues, la numérotation et les sens de la circulation, un calendrier et un tableau de liège sur lequel sont affichés les plannings, les notes de service et autres documents relatifs aux procédures « vidéosurveillance ».

Ce qui frappe l'observateur, lorsqu'il regarde pour la première fois ce mur d'écrans, c'est la grande différence de qualité des images selon l'ancienneté des caméras. Entre le noir et blanc des premières caméras et les couleurs bien restituées des dernières caméras, on mesure d'un simple regard les indéniables évolutions technologiques accomplies en ce domaine. On verra, cependant, qu'elles sont loin d'être les plus déterminantes sur l'efficacité du travail des opérateurs. Toutes les images de ces caméras sont, en principe, conservées durant 15 jours. Toutefois, les capacités du stockeur, bien qu'elles aient été sensiblement renforcées conjointement à l'accroissement du nombre de caméras, ne permettent de les garder au mieux que 6 jours, ce qui n'est pas sans poser des problèmes dans le cadre d'enquêtes judiciaires. Durant nos observations, à deux reprises, la police nationale a sollicité des images sur des faits qui s'étaient produits plus de 8 jours avant la date de la demande. Les opérateurs du CSU n'ont pu que répondre défavorablement à ces requêtes, les données étant déjà « écrasées ». Ce type de ré-

rielle informatique pour qui l'autorisation est permanente) et ne peut être délivrée qu'après une demande écrite adressée au responsable d'exploitation du système de vidéoprotection. La demande doit être motivée et la personne autorisée s'engage à respecter les règles de confidentialité nécessaires. »

²⁷ D'apparence très anarchique, la disposition des écrans et des caméras par écran correspond à une organisation par grands secteurs géographiques de la ville visant à faciliter le repérage des caméras par les opérateurs et leur réactivité.

ponse ne manque pas de soulever l'étonnement, voire l'incompréhension, des policiers nationaux persuadés que le temps de conservation des images est conforme à ce qui avait été initialement annoncé par la municipalité, soit 15 jours.

Ancien, ce dispositif de vidéosurveillance fonctionne en partie avec une technologie datée et surtout avec un ratio de caméras par opérateur qui est important. Lorsqu'il est seul, l'opérateur a en effet 61 caméras à surveiller en permanence et 30 lorsqu'il travaille en binôme, tout du moins en théorie. Dans la pratique, on le verra, la division des tâches ne conduit pas à partager entre opérateurs un nombre égal de caméras à regarder ou à se répartir les secteurs géographiques de la ville. Les binômes regardent le même mur d'écrans, chacun selon ses souhaits, prenant la main sur l'une ou l'autre des caméras. Or, comme le soulignent Martin Gill et Angela Spriggs plus le nombre de caméras par opérateur et par écran est élevé, moins la probabilité de repérer un incident est grande. Rien ne sert donc de couvrir plus de zones géographiques avec des caméras, si le nombre d'opérateurs n'augmente pas parallèlement. Or c'est la logique qui a prévalu dans ce site²⁸.

1.1.2 Bétaville : un système récemment modernisé

Totalement rénové en 2009, le dispositif de vidéosurveillance date de 2006, année où une dizaine de caméras exploitées par des policiers municipaux a été implantée. La modernisation du système s'est accompagnée d'une restructuration organisationnelle et de la création d'une salle d'exploitation *ad hoc*, autonome et physiquement séparée du service de la police municipale.

Alors que la police municipale se trouve au rez-de-chaussée, la salle d'exploitation est située au 3^{ème} étage de l'hôtel de ville, dans un espace isolé à côté de petites salles de réunion. Il n'est pas simple d'y accéder, d'autant moins que ce service apparaît mal connu au sein de la mairie, c'est du moins le sentiment que nous avons eu à l'occasion de nos journées d'observation.

Premier jour d'observation au centre de supervision urbaine (CSU) de Bétaville. Il fait grand beau temps. À mon arrivée à l'hôtel de ville, je me présente à l'accueil où je demande à l'hôtesse de m'annoncer auprès de Mme Sanchez, la chef de salle, avec laquelle j'ai rendez-vous. Manifestement, elle ne la connaît pas. Je lui indique que Madame Sanchez est la responsable du CSU ; cela ne lui parle pas plus. J'insiste en expliquant que le CSU est le service chargé de l'exploitation de la vidéosurveillance, ce qui lui paraît plus clair. Elle appelle le CSU et m'invite à monter au second étage en prenant l'ascenseur ; quelqu'un, me dit-elle, viendra me chercher. Je prends l'ascenseur et attends quelques minutes au second étage où se trouve la direction du personnel. Nul ne venant à ma rencontre, je m'enquière auprès d'une personne du chemin à suivre pour accéder au CSU. Elle ne connaît pas ce service et me demande sèchement de redescendre au RDC. Je demande à une seconde personne de m'ouvrir la porte sécurisée pour accéder à l'escalier principal qui, je l'espère, mène au 3ème étage. Enfin, après quelques détours, je parviens à la salle située au dernier étage de la mairie dans un couloir isolé pour y rencontrer les opérateurs. (Carnet de terrain, Bétaville, 22 juin 2010)

Encore mal identifiée par le personnel municipal, la salle d'exploitation du centre de supervision urbaine est un espace de petite taille (environ 30m²), très lumineux, comptant deux pièces : l'une est dédiée à la chef de salle, qui y dispose d'un ordinateur où elle a la possibilité de visualiser les images des 28 caméras et de faire les relectures, l'autre est celle où officient les deux opérateurs. Le mur « d'images » est composé de 5 écrans plats qui, tous, peuvent être scindés en quatre ; deux le sont d'ailleurs en permanence. Au centre, un écran plus large que les autres diffuse le flux d'images de la caméra sur laquelle les opérateurs décident, à un moment, de porter principalement leur attention. À la droite de la porte d'entrée, 6 grands moniteurs de l'ancien

²⁸ Martin Gill, Angela Spriggs, *Control room operation : findings from control room observation*, Home Office Online Report 14/05, 2003, p.8.

système sont empilés sur une étagère. Deux d'entre eux sont éteints. Les autres correspondent à des caméras qui ne sont que très rarement regardées par les opérateurs : l'un donne à voir les feuillages d'un arbre, un autre une rue pavillonnaire d'apparence tranquille où très peu de voitures et piétons circulent, un troisième une voie de circulation. Contrairement aux nouveaux écrans, ceux-ci émettent un sifflement aigu continu, à très basse fréquence, particulièrement désagréable. Le contraste au niveau de la qualité de l'image entre les deux générations de système de vidéosurveillance est saisissant. Il tient notamment à la fréquence de transmission des images : 25 images par seconde pour le nouveau système, 12 par seconde pour l'ancien²⁹. Dans l'ancien système, les caméras sont fixes. Elles n'ont pas de programmation de parcours, l'image est striée, elle saute régulièrement et une lumière bleue traverse l'ensemble des écrans.

Les images, enregistrées 7 jours sur 7 jours et 24/24, sont conservées durant 5 jours sur un disque dur, puis automatiquement écrasées heure par heure ; une durée jugée trop courte par le chef de la police municipale qui espère, rapidement, pouvoir atteindre 7 à 10 jours de conservation afin, explique-t-il, d'« éviter, en cas de week-end prolongé, de ne pas pouvoir exploiter les images qui sont enregistrées sans un visionnage en direct. » Contrairement à l'autre site, la salle d'exploitation ne fonctionne en effet que 5 jours sur 7 jours, de 9h00 à 20h00 et, exceptionnellement, le week-end en cas de manifestation spécifique ou certains jours fériés comme le 14 juillet. Durant de larges plages horaires, les caméras enregistrent donc sur la base des seuls parcours pré définis, des images qui pourront servir a posteriori pour l'identification d'un auteur. La police nationale peut toutefois y jeter un œil de temps à autre. Un déport des images³⁰, au poste de la police nationale, a été financé par la municipalité grâce auquel l'agent d'accueil peut visionner celles de 4 caméras en permanence. Il n'a toutefois pas la possibilité de prendre « la main »³¹ sur celles-ci, sauf lorsque les opérateurs municipaux ne sont pas en activité, c'est-à-dire la nuit et le week-end ou, pour un besoin précis (gérer un trouble à l'ordre public, sécuriser l'intervention de policiers) après en avoir fait la demande au CSU. Dans ce dernier cas, le CSU peut reprendre le pilotage de la ou des caméras en cas de besoin ; les opérateurs sont en effet prioritaires.

Face à ce mur d'écrans plats, se trouve un grand bureau où chaque opérateur dispose d'un poste de travail. On a, d'un côté, deux moniteurs de contrôle et, de l'autre, un écran pour surveiller les signaux d'alarme des bâtiments communaux, un ordinateur et la radio servant à capter les appels des policiers municipaux et à les contacter. Pour le reste, la salle est dépouillée. Il y a simplement sur la gauche de ce mur, juste à côté de la fenêtre, une carte où sont indiqués les différents emplacements des caméras dont est équipée la ville. À droite de la porte d'entrée, un tableau blanc où sont inscrites les informations et les consignes données aux opérateurs par la chef de salle ou la chef de service de la police municipale. On peut par exemple y lire, ce vendredi 9 juillet 2010, ces quelques consignes de vigilance :

- Opération fourrière – avenue de Verdun
- Vigilance accrue sur la caméra 16
- Vigilance squatteurs sur les caméras 3,4,7 et 8
- Coupure de la caméra 28, le 9 juillet pour cause de travaux et information sur les procédures d'alarmes.

²⁹ Ce point technique n'est pas anodin : il a donné lieu à un arrêté ministériel, celui du 3 août 2007, qui définit les normes techniques des systèmes de vidéosurveillance. Il impose notamment une fréquence minimale des images de douze images par seconde : « pour l'enregistrement des flux vidéo issus de caméras installées pour une des finalités mentionnées au II de l'article 10 de la loi du 21 janvier 1995 susvisé, à l'exclusion de celles de régulation du trafic routier. [...] Pour l'enregistrement des autres flux vidéo, une fréquence minimale de 6 images par seconde est requise. »

³⁰ Il s'agit, via une liaison par un réseau de fibres optiques entre le centre de supervision urbain et le commissariat, d'un renvoi des images captées par les caméras et centralisés à la salle d'exploitation vers des moniteurs spécifiquement dédiés à ce flux d'images.

³¹ Ceci signifie qu'il ne peut prendre la commande du pilotage des caméras.

Enfin, une caméra située au plafond, juste en face des opérateurs, les filme en permanence et enregistre les images contrairement, on le verra, à ce qu'ils pensaient ³².

Bénéficiant d'une technologie de pointe, de locaux neufs et d'un nouveau mode d'organisation, ce système de vidéosurveillance doit, dans les prochaines années, être étendu pour atteindre un nombre total de 40 caméras placées sous la surveillance d'une équipe de 4 opérateurs.

1.2 Le management des équipes

L'objectif est ici de déterminer comment sont organisés et dirigés les centres de supervision urbaine en s'intéressant, en particulier, au management des équipes. Celui-ci joue en effet « un rôle déterminant sur l'efficacité d'un système de vidéosurveillance », c'est du moins l'un des principaux enseignements tirés par Martin Gill et Angela Spriggs de leur étude évaluative de 13 systèmes de vidéosurveillance.

1.2.1 Alphaville : une large autonomie de fonctionnement pour les opérateurs

À Alphaville, l'équipe est composée de 8 opérateurs. Ils sont répartis en équipes de deux, chacune rattachée à une brigade de police municipale qui partage les mêmes horaires de travail. Les agents alternent leur vacation par tranche de 8 heures (7h00-15h00, 15h00-23h00 et 23h00-7h00). Les vacations du week-end sont plus longues - d'une durée de 10h ou 12h - quand les opérateurs sont seuls : soit 7h00-17h00 et 9h00-19h00. Les horaires de nuit et du week-end sont calculés de manière différente : une journée de repos est prise au bout de quatre nuits. Censés travailler en binôme, les opérateurs se trouvent en réalité souvent seuls en raison des journées de récupération ou des RTT de leur binôme. Ceci a notamment pour conséquence, outre le fait qu'ils doivent surveiller un nombre plus important d'écrans, de limiter les dix minutes de pause toutes les deux heures auxquelles, en théorie, ils ont le droit. Dans la pratique, la gestion des pauses se fait en fonction des événements, des besoins de chaque opérateur qui dispose d'une marge de liberté dans la gestion de son temps de travail. Même s'ils ne peuvent normalement pas quitter la salle d'exploitation lorsqu'ils se trouvent seuls, car les écrans se trouveraient alors sans surveillance, les opérateurs prennent des pauses durant leur vacation. Dans le cas, ils emportent avec eux une radio leur permettant, à défaut d'assurer une surveillance en continue, de rester en contact avec les policiers municipaux pour être en mesure de répondre dans l'urgence à une demande de leur part.

Isolée sur le plan géographique, cette équipe fait pourtant partie intégrante de la police municipale. Elle se trouve d'ailleurs sous la responsabilité hiérarchique d'un chef de service qui est un agent de police municipale ayant le grade de brigadier-chef principal. Ce dernier est en charge

³² Il s'agit d'un mode de contrôle du travail des opérateurs qui n'est pas propre à ce site. Par exemple, la salle d'exploitation de l'important système de vidéosurveillance (plus de 100 caméras) de la Communauté d'agglomération de la vallée de Montmorency est équipée, elle aussi, d'une caméra. Prenant ce système pour exemple, les sénateurs Jean-Patrick Courtois et Charles Gautier recommandent, dans leur rapport sur la vidéosurveillance de 2008, d'en équiper les salles d'exploitation. Courtois Jean-Patrick, Gautier Charles, *La vidéosurveillance : pour un nouvel encadrement juridique*, Rapport du Sénat, n°131, 2008-2009, décembre 2008.

de la gestion administrative des 8 opérateurs (7 au moment de l'enquête de terrain, l'un ayant été affecté à un autre service en raison de conflits répétés avec des policiers municipaux) tout en assurant celle des 47 agents de surveillance de la voie publique (ASVP) que compte la police municipale. Le management des opérateurs par un chef de service est récent. Auparavant, les opérateurs se trouvaient sous la responsabilité des chefs des trois brigades qui, chacun, leur fixaient leurs missions et leurs horaires.

En dépit d'un référent unique, les opérateurs disposent encore d'une grande marge de manœuvre pour organiser leur travail et déterminer les tâches qu'ils estiment prioritaires. Le chef de service interfère très peu dans leur activité quotidienne. Sauf exception, il n'intervient pas dans la surveillance des caméras ni, plus largement, dans l'activité des opérateurs. Il se contente d'une brève visite lors de son arrivée pour vérifier que tout va bien et pour prendre connaissance de quelques images. Il est peu présent physiquement dans la salle. Son contrôle est d'autant plus lâche que, pour toutes les vacations ayant lieu après 18h00, les opérateurs se trouvent totalement seuls dans cette annexe de la police municipale. Au-delà de la gestion administrative (notes de service), il transmet quelques consignes, notamment sur les lieux où ils doivent plus particulièrement être vigilants et sur le respect de certaines règles, plutôt qu'à donner des ordres.

« De temps en temps je donne des infos. Ils ont une messagerie : par exemple, pendant la coupe du monde, je leur ai transmis la liste des bars qui retransmettaient les matchs, avec un petit mot merci de faire attention. Comme ils sont là depuis un bon bout de temps, les lieux à risque ou les mouvements suspects, ils les connaissent. Je n'ai pas de consignes à donner, la plupart savent ce qu'ils ont à faire. (Entretien chef du service *Gestion du domaine public*, Alphaville, 19 juillet 2010)

Les opérateurs savent en effet ce qu'ils ont à faire ou, en tous les cas, ce qu'ils estiment devoir faire. Présents depuis au minimum 4 ans à ce poste³³, ils ont développé leurs propres modes de fonctionnement, leurs habitudes que ne souhaite, ou ne parvient manifestement pas à remettre en question le chef de service. Il s'en remet à leur « savoir-faire », considérant qu'ils sont « aptes à se débrouiller ». Peu de consignes leur sont donc données. Et, lorsque certaines le sont, leur respect dépend très largement du « bon vouloir » des opérateurs qui, du fait de leur ancienneté dans ce poste, ont établi des routines et opposent une importante inertie collective aux nouvelles mesures initiées par la hiérarchie. En témoignent les difficultés à faire respecter les autorisations d'entrée au sein du CSU imposées par le nouveau directeur de police municipale. Il souhaite de la sorte éviter que le CSU ne soit un lieu de passage où tout le monde peut, sans autorisation, se rendre ; ce qui était devenu le cas. Ce changement dans les pratiques n'est pas simple à faire passer auprès des opérateurs. Ils y voient en effet un moyen de contrôler leur activité - alors qu'ils se trouvaient auparavant dans une logique d'autogestion de fait - et surtout, de casser leur mode de fonctionnement plus tourné vers une activité au service de la police nationale que de la police municipale.

D'où l'implication limitée du chef de service dans le management de cette équipe, qui s'explique aussi par le fait qu'il a d'autres personnels que les opérateurs à manager. Or, sur ce point, l'analyse comparée de plusieurs sites de Martin Gill et Angela Spriggs met bien en évidence les limites des capacités d'encadrement des « managers ayant plusieurs rôles à endosser », ils « ont tendance, estiment-ils, à négliger les responsabilités qu'ils doivent assumer³⁴ » dans l'un ou l'autre de leur rôle. Un faible contrôle favorisant, de fait, le développement d'activités occupationnelles d'ordre privé, voire de pratiques illégales. Ainsi, un opérateur a été surpris en train

³³ Contrairement à d'autres sites comme Lyon, où le « taux d'usure » des agents est important, on constate ici un très faible turn-over des opérateurs vidéosurveillance, pour le cas de Lyon voir Sebastian Roché (dir.) *Les usages techniques et politiques de la vidéosurveillance : une comparaison entre Lyon, Saint-Etienne et Grenoble*, INHES, op.cit. p.44.

³⁴ Martin Gill, Angela Spriggs, op.cit.

d'utiliser la caméra à des fins personnelles, il suivait les trajets d'un de ses voisins. Un autre a noté, sur la main courante, les lieux et les horaires de passage des fourgons blindés de transport de fonds. Un contrôle « lâche ». des opérateurs semble donc favoriser des usages dérivés de cet outil.

1.2.2 Bétaville : une implication forte de la chef de salle

À Bétaville, le système de vidéosurveillance repose sur deux opérateurs (qui devraient bientôt être trois) placés sous la responsabilité hiérarchique d'une chef de salle. Située dans la salle ou dans le bureau adossé, duquel on peut voir le mur d'écrans à travers une baie vitrée, elle supervise leur travail, leur apporte ses conseils d'utilisation de l'outil et son expérience d'opérateur acquise dans son précédent poste. Présente, selon la plage horaire qu'ils assurent sur une large partie de leur temps de travail, elle assume le rôle de « chef d'équipe ». Elle n'hésite pas à les remplacer dans leur travail de surveillance, à répondre au téléphone, à remplir la main courante, autrement dit à faire le même travail qu'eux quand cela est nécessaire (parce qu'ils sont en pause ou qu'il n'y a qu'un seul opérateur présent). Elle assure ainsi un rôle de soutien technique. De l'avis même des deux opérateurs, « elle a l'œil partout », passant beaucoup de temps à regarder les écrans, à zoomer sur les visages, sur les plaques d'immatriculation, sur les groupes quitte à enregistrer nombre d'images inutiles. Peu importe, son objectif, explique-t-elle, « est d'enregistrer le maximum d'informations au cas où elles auraient une utilité pour une affaire ». Son investissement, tout particulièrement dans la relecture d'images et la recherche d'individus suspects, fait sourire l'un des opérateurs pour qui « elle saute sur tout ce qui bouge sans véritable discernement ».

La chef de salle assure également des tâches administratives comme la gestion du tableau de service, c'est-à-dire l'organisation compliquée des différentes vacations, les contacts avec les entreprises de maintenance ou avec les autres services municipaux. Elle a par exemple dû justifier, auprès de la direction des ressources humaines, les raisons des pauses-cigarettes répétées des opérateurs qui les amènent à stationner devant l'entrée du bâtiment de l'hôtel de ville, d'autres employés municipaux s'en étonnant.

Enfin, la chef de salle est chargée de développer les relations tant avec les policiers municipaux qu'avec les policiers nationaux. Un rôle d'interface qu'elle accomplit avec plus ou moins de bonheur. Ses contacts avec les policiers municipaux se limitent à une relation quotidienne avec le chef de service de la police municipale qu'elle tient informé des incidents qui ont eu lieu. Avec les autres agents de la police municipale, les relations se réduisent aux échanges, un peu secs, qu'ils ont par radio. Et avec la police nationale, elle n'a que de rares contacts, hormis avec la Brigade anti-criminalité (BAC) avec laquelle elle a, récemment, noué des relations grâce à une affaire de vol d'iPod qu'elle aurait contribué à résoudre. Ses trois autres contacts au sein de la municipalité sont : un directeur général adjoint en charge des questions de sécurité, le responsable du Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD) et le chef de la police municipale qu'elle rencontre tous les 15 jours pour « être attentif à certains endroits ».

Indiscutablement, par sa présence et son implication dans le travail de « ses » opérateurs, elle s'efforce de les motiver et d'exercer un contrôle étroit sur leur travail et leur emploi du temps jugé parfois excessif par les opérateurs. Ils estiment, en effet, qu'elle va parfois trop loin au risque de rompre la confiance établie. L'un d'entre eux lui reproche notamment d'avoir regardé les images de la caméra filmant en permanence les opérateurs (ce qu'ils ne savaient pas pensant que cette caméra n'enregistrait pas les images). Le lendemain de l'une de ses vacations, il a ainsi été convoqué chez le chef de service de la police municipale, au motif qu'il aurait passé

une bonne partie de son temps de travail à regarder son ordinateur portable personnel ; ce qui, reconnaissait-il, était effectivement le cas. Il s'était bien livré à cette activité « clandestine » pour occuper le temps de sa vacation.

1.3 La nature des relations avec les policiers

Les relations qu'entretiennent les opérateurs avec les policiers pèsent fortement sur le contenu de leur travail et son efficacité. Sans une relation étroite avec eux, ils perdent non seulement l'information grâce à laquelle ils peuvent « voir » quelque chose d'intéressant mais plus encore toute capacité d'agir sur la délinquance de voie publique et sur la gestion des désordres.

Sur nos deux sites, en raison du positionnement du CSU au sein de l'organigramme municipal, de l'orientation des missions définies par les élus locaux ou/et par les cadres administratifs ainsi que de l'histoire du partenariat local, les modes de relation des opérateurs avec les policiers (nationaux et municipaux) diffèrent sensiblement même s'ils tendent aujourd'hui à s'apparenter en raison d'une réorganisation structurelle du CSU d'Alphaville.

1.3.1 Alphaville : un centre de supervision urbaine au service de la chaîne pénale

À Alphaville, ce qui a longtemps caractérisé la relation entre les opérateurs et les policiers municipaux, c'est la défiance : celle des policiers municipaux à l'égard des opérateurs.

Elle s'explique par le fait que le CSU s'est, conjointement à sa délocalisation physique de la salle d'exploitation, autonomisé dans son mode de fonctionnement de la police municipale pour se rapprocher des services de la police nationale, services avec lesquels les opérateurs coopèrent étroitement. À tel point que les opérateurs avaient pris l'habitude de transmettre des informations et des images à la police nationale sans que les agents de la police municipale en soient avertis, et même sans qu'ils y aient accès a posteriori. Ce rapprochement entre les opérateurs et la police nationale se traduisait non seulement dans ces transmissions d'informations mais aussi par des visites régulières des policiers nationaux. Chaque jour, racontent les opérateurs avec une certaine nostalgie, des policiers nationaux passaient sans autorisation préalable au CSU qui était devenu, un « lieu de rencontre pour boire le café ». Multiplication des tâches demandées au CSU, présence régulière dans les locaux des opérateurs des policiers nationaux, le CSU s'était en grande partie mis au service de la police nationale, comme s'il en était progressivement devenu une émanation.

Les services qui l'utilisaient et l'utilisent encore sont, la BAC (Brigade anticriminalité) pour plusieurs types de tâches et le service de sécurité publique.

- **La consultation d'images** en vue d'identifier les auteurs présumés de délits sur la base des informations dont disposent les agents de la BAC. Dans ce cas, ils demandent aux opérateurs de leur sélectionner la ou les caméras filmant la zone qui les intéresse et, par eux-mêmes, procèdent à la relecture des images en utilisant l'un des écrans d'ordinateur des opérateurs.
- **La réalisation de planques dans le cadre d'affaires de trafic de stupéfiants ou de vols** au niveau de distributeurs automatiques de billets. Pour ce type d'opération, ex-

plique un opérateur, « ils laissent un agent pour surveiller les écrans et les autres vont sur le terrain. »

Par ces contacts réguliers, il s'est créé une connivence entre les agents de la BAC et les opérateurs qui ne cachent pas leur admiration pour le travail de ces policiers : « il n'y a quasiment qu'eux pour faire des affaires le soir. Ils en font un tas, mais nous ils ne nous préviennent pas systématiquement. C'est uniquement quand ils ne trouvent pas qu'ils nous appellent. » Les opérateurs sont d'ailleurs fiers de nous montrer qu'ils disposent, dans leur téléphone portable personnel, du numéro de téléphone portable professionnel de plusieurs agents de la BAC. Et l'un d'entre eux de déclarer qu'il n'hésite pas à les appeler quand cela est nécessaire, contournant ainsi la règle établie par son directeur selon laquelle tout contact avec la police nationale doit désormais passer par le poste central de la police municipale.

Cette grande proximité des opérateurs avec les policiers nationaux, le travail en collaboration direct expliquent que les policiers municipaux aient été méfiants à l'égard de leurs propres collègues municipaux perçus comme travaillant plus pour la police nationale que pour la municipalité. Et l'emploi, par le précédent directeur de la police municipale, de la vidéosurveillance comme un outil de « flicage » de l'action des policiers municipaux, a transformé cette méfiance en défiance.

Le CSU est également régulièrement sollicité par les autres services de la police nationale (ceux de la sécurité publique) pour une raison simple : la police nationale n'a pas systématiquement un agent derrière les écrans installés au commissariat. De plus, les policiers nationaux n'ont pas le contrôle des images qui leur sont renvoyées au poste de commandement ; ils doivent demander aux opérateurs de leur « donner la main » s'ils veulent gérer par eux-mêmes les caméras. D'où la mobilisation des opérateurs pour faire des relectures d'image, pour surveiller des véhicules de police lorsque les policiers sont en intervention ou encore pour calibrer les moyens humains à mobiliser en cas de manifestation. Selon les opérateurs, de plus en plus, les policiers nationaux comme les policiers municipaux prennent l'habitude avant d'intervenir de demander aux opérateurs si la voie est dégagée et, en fonction, de moduler les effectifs engagés. Pour autant cette relation de proximité entre les opérateurs et les policiers nationaux renforce-t-elle l'efficacité du travail de surveillance à distance ? On serait tenté de dire que cela ne change pas grand-chose, dans la mesure où la transmission d'informations est à sens unique - la police nationale récupère des images, qui peuvent lui servir dans le cadre d'une enquête, mais ses interventions, à la suite d'un fait repéré par les opérateurs, sont exceptionnelles.

Toutefois, l'équilibre des relations s'est sensiblement modifié à la faveur d'une reprise en main du service de supervision urbaine par le nouveau directeur de la police municipale. Il a introduit plusieurs changements notables dans le mode d'organisation afin de mettre, la vidéosurveillance, principalement au service de la police municipale et, plus largement, de la municipalité. Ces changements sont les suivants :

- L'affectation d'un binôme d'opérateur à une seule brigade et non plus aux différentes brigades par roulement. Ce nouveau mode d'organisation a permis de renforcer les liens entre les policiers municipaux et les opérateurs qui, progressivement, ont appris à mieux se connaître.

« Auparavant, il n’y avait pas de liens entre nous et les brigades comme aujourd’hui. L’affectation d’un opérateur à une seule brigade avec un seul responsable a permis d’éviter de changer de méthodes de travail tous les jours. Les brigades nous accordent désormais plus d’importance. Ma brigade, si je les appelle, ils vont y aller, elle me fait confiance, ils me croient. »

« Si on voit un flag et qu’ils nous font pas confiance, cela ne sert à rien. Il faut faire attention à ce qu’on dit et pourquoi on le dit et à eux de nous faire confiance. C’est à nous de repérer un individu suspect, déterminer ce qu’il va faire et le dire... et surveiller le danger. Il faut éviter qu’il y ait des caillassages même pour les pompiers. » (Carnet de terrain, Alphaville, 19 octobre 2010).

- L’établissement d’une procédure d’accès à la salle d’exploitation de la vidéosurveillance. Une note de service consacrée à l’outil vidéo-protection est prise le 22 avril 2010. Cette note s’inscrit « dans une démarche de professionnalisation de l’unité de vidéo-protection et a vocation à garantir la légalité de l’ensemble des procédures judiciaires des agents de l’exécution de leurs missions³⁵. » Elle oblige, conformément au régime juridique défini par la loi du 21 janvier 1995³⁶, toute personne extérieure à faire une demande préalable de visite auprès du directeur de la police municipale et à parapher un « carnet de visite » notifiant la date, les raisons de la visite, le nom et la fonction de la personne. Son application n’a pas été aisée, les policiers rechignant à se soumettre à un nouveau cadre de fonctionnement jugé trop formel, trop rigide par rapport à leurs pratiques et dont ils ne voient pas l’intérêt. On a pu le constater lors d’un passage à la salle d’exploitation, pour une réquisition d’image, de deux agents de la police nationale. Ils ont ouvertement exprimé leur mécontentement à l’égard de cette nouvelle procédure.

« C’est une perte de temps ! » dit l’un des agents « avant on faisait directement ». « Et on le fait toujours » précise un autre en le justifiant par le fait qu’il « faut être réactif surtout quand vous êtes sur des émeutes ou des choses comme cela. »

Les annotations que les opérateurs laissent sur le nouveau « carnet de visite » témoignent également du peu de crédit et d’utilité qu’ils accordent à cette nouvelle règle. On trouve par exemple inscrit, sous la rubrique « objet de la visite » ces annotations écrites sur un mode ironique visant à tourner en dérision l’obligation qui leur est faite de justifier leur passage à la salle d’exploitation de la vidéosurveillance : « Bisous, dire bonjour aux copains », « venir prendre un café » et ils ajoutent des signatures à l’avenant comme « Starsky et Hutch » ou « les copains de la nationale ».

Enfin, pour éviter que les policiers municipaux ne soient à nouveau court-circuités, les opérateurs ne peuvent plus appeler que la police municipale ou les autres services municipaux à partir du téléphone fixe de la salle d’exploitation. Désormais, tout appel téléphonique vers l’extérieur passe par le central de la police municipale qui assure, notamment, le rôle de liaison avec la police nationale. De la sorte, il s’est agi, reconnaître le directeur de la police municipale, « de verrouiller le système en attendant que les opérateurs et les policiers municipaux soient physiquement dans un même lieu³⁷. »

Ainsi, dans cette ville, les liens tendent à se renforcer entre ces deux catégories d’acteurs : les policiers municipaux font régulièrement appel aux opérateurs, ils interviennent lorsque ces derniers les appellent pour leur signaler une situation suspecte. Bref, les relations se sont manifestement pacifiées par rapport à une période récente (celle où les policiers se sentaient surveillés)

³⁵ Note de service sur *L’exploitation de la vidéo-protection à Alphaville*, 22 avril 2010.

³⁶ La loi d’orientation et de programmation relative à la sécurité (LOPS) du 21 janvier 1995, complétée par plusieurs articles de loi d’orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure (LOPPSI) du 14 mars 2011, définit le régime juridique encadrant l’installation et l’exploitation des dispositifs de vidéosurveillance dans les espaces publics (voir l’introduction).

³⁷ Entretien directeur de la police municipale de Alphaville, 22 juillet 2010.

le service regagne le « giron » de la municipalité dont il s'était progressivement éloigné. Reste qu'aux yeux de policiers municipaux, une défiance perdue à l'égard des opérateurs qui ont trop bien joué le jeu de l'ancien directeur de la police municipale lorsqu'il leur demandait de les « fliquer ». Ce qui explique, si l'on en croit les opérateurs, que les policiers municipaux coupent volontairement leurs ondes radio si c'est la vacation d'un opérateur dans lequel ils n'ont pas confiance.

1.3.2 Bétaville : le centre de supervision urbaine « plate-forme de la police municipale »

À Bétaville, le CSU a clairement été conçu comme un service rattaché à la police municipale avec lequel les policiers municipaux sont, qu'ils le veulent ou non, contraints d'être en relation constante. Dans la mesure où les opérateurs assurent la main courante informatisée et le standard de la police municipale, ils sont en effet un relais incontournable pour les policiers municipaux. Ces derniers ne peuvent les ignorer à moins de s'opposer au mode de fonctionnement du service. Un des opérateurs va d'ailleurs jusqu'à comparer le CSU à « un poste de commandement de la police municipale ». Plus juste, nous semble la qualification de « plate-forme » par laquelle passent une partie des appels des policiers municipaux. Quand on les interroge à ce sujet, les policiers municipaux mettent tout d'abord en avant le fait que cela les « décharge de tâches administratives », que cela facilite leur travail sur le terrain. Mais, si on y regarde d'un peu plus près, ce mode de fonctionnement n'est guère apprécié par les policiers municipaux, peu enclins à se plier à des consignes dictées par des opérateurs qui se font le relais de la chef de service. En attestent les stratégies de contournement du CSU qu'ils adoptent.

« Quand le chef de service nous appelle pour envoyer une patrouille à tel endroit, on le fait. Le problème est qu'on a déjà appris que les policiers municipaux venaient par derrière, ils téléphonent à la CDS (chef de service) afin de vérifier qu'elle est à l'origine de la demande. Ce qui fait que, désormais, il faut appeler la CDS avant de les appeler. Ce n'est qu'après, s'il y a eu acceptation, qu'on les alerte car cela éveille trop autrement leurs susceptibilités.»
«C'est sûr que c'est parfois difficile la relation avec les policiers municipaux. Il faut dire que le fait qu'ils soient au RDC et nous au 3ème étage, cela ne favorise pas les échanges, le dialogue. Ce manque d'affinité ne nous empêche toutefois pas de travailler. On s'est adapté, c'est tout.» (Carnet de terrain, Bétaville, 8 juillet 2010).

Les rapports apparaissent donc distanciés. Une distance entretenue par l'éloignement géographique qui ne favorise pas les rencontres entre ces deux catégories d'agents. Elle tient aussi au fait que le précédent chef de service s'était pleinement investi dans la création de ce CSU aux dépens des agents de police municipale, d'où un ressentiment de ces derniers qui se sont sentis mis à l'écart au profit des opérateurs. Il n'en demeure pas moins que les policiers municipaux transmettent systématiquement les informations, qu'ils jouent le jeu. Et de manière très claire, l'activité des opérateurs est calée sur celles des policiers municipaux, ce sont bien eux qui guident leur surveillance par les actions qu'ils mènent sur le terrain.

Quant aux relations des opérateurs avec la police nationale, elles sont très limitées voire tendues. Peu intéressés par la vidéosurveillance – en dépit des discours tenus par les cadres – les policiers nationaux ne font que rarement appel aux opérateurs, se limitant « à prendre parfois la main » sur les images ou à leur demander des relectures d'images. Ils tendent à les enfermer dans une position subalterne et, manifestement, ont du mal à prendre au sérieux les informations dont les opérateurs disposent. Ils en font, en tous les cas, peu de crédit.

En conclusion

Les modes d'organisation et de management de ces deux CSU sont différents, de même que les relations que les opérateurs entretiennent avec les policiers municipaux et nationaux.

À Alphaville, les conditions pratiques du travail des opérateurs - l'absence de contrôle hiérarchique constant sur leur travail, une hiérarchie cumulant plusieurs types de responsabilités et acceptant implicitement des activités de « coulisses » - favorisent l'autonomie des opérateurs dans la gestion de leur temps et la conduite de leur travail de surveillance. Une autonomie dont ils se satisfont pleinement, bien résumée par la formule de l'un de nos opérateurs : « ici, on est les maîtres à bord ! ». Le chef de service se limite à son rôle de responsable hiérarchique gérant les tâches administratives afférentes à l'équipe d'opérateurs sans chercher à endosser un rôle de chef d'équipe. La part limitée du temps qu'il consacre aux opérateurs, les rares injonctions et conseils délivrés ne favorisent pas la création d'une équipe soudée autour d'objectifs et de pratiques communes. Le fonctionnement du service est très atomisé, sans culture de groupe. Chacun semble ici fonctionner en « solo » définissant ses propres manières de gérer son travail de surveillance. Il en résulte des frictions, voire des rivalités entre les différents opérateurs qui n'hésitent pas à dénigrer les pratiques et le travail de leurs collègues. Leur autonomisation par rapport au service de police municipale les a rapprochés de la police nationale à tel point que le CSU semblait s'être transformé en un outil principalement au service de la police nationale.

À Bétaville, les opérateurs se trouvent sous un contrôle plus étroit, limitant leur marge d'autonomie d'une chef de salle qui prend pleinement part aux activités du CSU. Sans autre charge à gérer, elle est investie, dans leur travail quotidien, présente à leurs côtés, elle endosse pleinement son rôle de chef d'équipe et non de simple « gestionnaire administrative » d'un petit effectif d'agents. Elle peine en revanche à jouer un rôle d'interface entre le CSU et les policiers, d'autant plus qu'elle ne fait pas partie du corps des policiers municipaux et que la distance spatiale avec le reste du service de police municipale ne facilite pas les échanges. Une distance également avec les policiers nationaux qui ne semblent guère avoir confiance dans les opérateurs municipaux.

Deux modèles distincts, en partie liés à l'orientation des deux dispositifs, peuvent être dégagés.

- L'un (Alphaville) se situe plus comme un outil essentiellement au service de la chaîne pénale travaillant, en très grande partie, au service de la police nationale et tendant à s'autonomiser de la structure municipale

- L'autre (Bétaville) se situe comme un outil de gestion urbaine et se conçoit comme un service public urbain se devant de faire le lien avec les autres services de la ville, la gestion des désordres ne relevant pas que du seul CSU, il y a une grande proximité dans le travail avec la police municipale et, plus largement, avec les services municipaux.

2 – Les missions des opérateurs : surveiller, « faire du flag » et sécuriser

Lorsqu'on observe les opérateurs de vidéosurveillance « en action », les yeux rivés sur les écrans, on se rend rapidement compte que la mission principale qui leur est assignée par leur hiérarchie - assurer une surveillance générale des espaces placés sous l'œil des caméras - n'est pas la seule de leurs tâches. Ils en assurent deux autres : la recherche du flagrant délit et la sécurisation des policiers. Précisons d'emblée qu'il n'y a pas de hiérarchie des priorités et du volume horaire qu'ils consacrent à ces missions prescrites. Elles le sont simplement ici pour des raisons analytiques.

2.1 Assurer une surveillance générale

La mission de surveillance générale consiste à regarder les images des caméras afin d'identifier et d'alerter les policiers en cas de comportements ou d'éléments suspects repérés. Cette mission se traduit par un balayage général des caméras de manière régulière (en moyenne deux fois lors d'une vacation de 8 heures) visant à vérifier que tout est en ordre sans cibler précisément les caméras sur un lieu ou une personne. Systématique en début de vacation d'un opérateur, il est ensuite réalisé de manière très aléatoire et partielle au gré des envies de chaque opérateur. En général, ce balayage des caméras qui s'accompagne d'une vérification de leur bon fonctionnement dure de 20 à 30 minutes ; la durée dépend toutefois de l'opérateur et du nombre de caméras dont dispose le système.

Si l'attention des opérateurs est censée être la même sur toutes les caméras, on remarque néanmoins qu'en fonction des heures de la journée, certains secteurs sont plus surveillés que d'autres, notamment le centre-ville, les établissements scolaires et les lieux de regroupement des jeunes (dalles, abords des centres commerciaux, terrains de sports, parcs). **Le regard de l'opérateur est, le plus souvent, fixé là où des événements se sont déjà produits** ou dans les lieux désignés par les policiers de la nationale ou de la municipale comme « dangereux » ou nécessitant une « vigilance accrue ».

« On connaît les endroits stratégiques maintenant, on sait où il se passe le plus d'événements par rapport à d'autres. On a un secteur où on sait qu'il ne se passe pratiquement jamais rien, on va y faire un tour pour voir si tout va bien mais on est surtout sur des secteurs à risques, des zones dites sensibles. On est plus fréquemment sur ces endroits que là où c'est beaucoup plus tranquille. » (Entretien avec la chef de salle, Bétaville, 22 juin 2010)

Cette première tâche prescrite, relève de l'exercice de surveillance passive visant par un travail préventif à gérer le bon ordre et la tranquillité publique. On est bien là dans le cadre des missions dévolues au maire qui est le responsable de ce système municipal de vidéosurveillance. Dans la pratique, peu de temps est consacré à cette mission. On ne l'a pas quantifié précisément mais le déroulé d'une journée d'observation permet d'en faire une estimation globale. Si l'on considère que l'opérateur réalise deux balayages de 30 minutes lors de sa vacation et que 3 ou 4 plages de 10 minutes sont entièrement consacrées à regarder les écrans, cette mission représente, au grand maximum, 90 minutes sur 8 heures (soit près de 20% du temps de travail d'un opérateur). Ces résultats rejoignent les enseignements qui se dégagent des études conduites sur des espaces publics³⁸ ou d'autres types d'espaces comme les centres commerciaux³⁹.

³⁸ Voir notamment l'étude de Paul Wilson et de Helene Wells, « What do the watchers watch ? An Australian case study of CCTV monitoring », *Humanities and Social Sciences papers*, Bond University, 2007.

³⁹ On pense notamment à l'étude de Helten et Fischer qui ont étudié le travail des opérateurs de vidéosurveillance dans des grands centres commerciaux de Berlin. Ils ont estimé, sur la base d'une observation

2.2 Faire un flagrant délit

Une deuxième mission consiste à chercher à prendre des individus en flagrant délit⁴⁰. Ce travail proactif se traduit par des périodes d'intense activité où les opérateurs « chouffent », c'est-à-dire cherchent les délinquants en action. Ils ne se contentent pas simplement de regarder les écrans par un « balayage » visuel de l'ensemble des moniteurs mais ils concentrent leur attention sur les écrans placés au centre de leur mur d'images. Jouant des différentes fonctions des caméras (zoom arrière et avant, rotation de la caméra), ils ciblent des individus sur la base de critères flous qu'ils se sont construits en fonction de leur expérience et de leurs préjugés (jeunes, groupes, individus qui courent). Ce ciblage peut découler de leur initiative, on parlera de « surveillance active », ou résulter d'une information transmise par un partenaire (polices ou, plus rarement, un autre service municipal), on parlera alors de « recherche active ». Là encore, il est difficile d'évaluer précisément le temps dévolu à ce type d'activités. On peut toutefois dire qu'il est limité, ne serait-ce qu'en raison de la fatigue physique qu'entraîne un tel travail. À titre indicatif, et sous réserve d'une analyse comparable encore à conduire en France, dans leur étude du système de vidéosurveillance de la ville australienne de Gold Coast, Paul Wilson et Hélène Wells évaluent ces phases actives de ciblage à environ 17% du temps de travail des opérateurs, dont 2% pour la recherche active et 15% pour la surveillance active⁴¹.

2.2.1 Cibler les « bons clients »

Bien sûr, les opérateurs doivent normalement intégrer dans leur travail les directives du service – quand il y en a – et les priorités dictées par l'actualité des événements dans la ville. Mais ce ne sont pas tant ces éléments, qui déterminent la manière dont sont priorisées leurs « cibles », que des critères de sélection qu'ils se sont créés : critères qui reposent tout autant sur des représentations personnelles, des stéréotypes, des émotions que sur leur supposée connaissance de la délinquance locale (acquise au travers des témoignages et des histoires de leurs collègues policiers) et de ce qu'ils estiment être des comportements suspects ou déviants.

Sur la base de ces critères, quel que soit le site et les opérateurs, les principales cibles sont les « jeunes » dont les faits et gestes sont surveillés, scrutés et interprétés, quand bien même la sécurité d'autrui ne semble pas en jeu. Ainsi, trois jeunes se trouvent allongés sur l'herbe d'un parc à discuter, l'opérateur place la caméra sur eux pour les compter, regarder leur visage, en garder une image et vérifier qu'ils ne font rien d'anormal. Deux jeunes s'embrassent langoureu-

d'une salle de contrôle de centres commerciaux, à 16 % le temps effectivement consacré par les opérateurs à cette surveillance passive ; la majorité de leur temps de travail est investi dans la gestion des systèmes d'ouverture des barrières des « entrées livraison », la gestion des déclenchements d'alarme-incendie ou le contrôle de la propreté des espaces. En définitive, la vidéosurveillance apparaît bien plus dans ces cas comme un outil de gestion des tâches quotidiennes que comme un outil de contrôle du comportement des individus. Frank Helten et Bernd Fischer, « Reactive attention : vidéosurveillance in Berlin shopping malls », *Surveillance and Society*, 2 (2/3), 2004, p.323-345. Heidi Mork Lomell, dans son étude sur des espaces publics et privés de masse, parvient à la même conclusion : la vidéosurveillance est principalement un outil pour préserver un « endroit propre ». Mais, ajoute-t-elle, cette logique gestionnaire peut conduire à des pratiques d'exclusion de certains individus pour maintenir la propreté et la « belle image » du lieu. Heidi Mork Lomell, « Targeting the Unwanted : Video Surveillance and Categorical Exclusion in Oslo, Norway », *Surveillance and Society*, 2004, 2 (2/3), p.346-360.

⁴⁰ Les problèmes identifiés sont très larges : ils vont de l'agression physique sur une personne à la détérioration d'un bien public en passant par le vol d'un vélo. Bien souvent, ils renvoient aussi à des problèmes infra-pénaux plus qu'à des problèmes pénaux nécessitant l'application du droit criminel (des perturbations provoquées par la jeunesse dans la vie quotidienne des adultes). Dans la pratique, rares sont les faits qui sont passibles d'une action judiciaire.

⁴¹ Paul Wilson et Helene Wells, « What do the watchers watch ? » *art.cit.*

sement sur un banc, l'opérateur fait un zoom sur eux vérifiant qu'ils ne vont pas « trop loin » dans cette manifestation amoureuse sur l'espace public.

Ce ciblage des « jeunes » par les opérateurs prend appui sur une représentation négative et homogénéisante des jeunes, notamment de ceux qu'ils estiment faire partie des quartiers défavorisés.

« Dès qu'ils ont une occasion de faire une connerie, ils la font. » « La politique, pff. ... ils n'y comprennent rien ! Souvent, vous savez, ils n'ont pas beaucoup de neurones. » (Carnet de terrain, Alphaville, 19 octobre 2010).

Ces jeunes, les opérateurs les interpellent, les apostrophent et tiennent à leur égard des propos très acerbes, même s'ils sont parfois dits sur le mode de la plaisanterie.

La dalle fait l'objet d'une grande attention de la part des opérateurs et de la chef de salle car s'y retrouve régulièrement un groupe de jeunes : ils essaient de voir tout ce qu'ils font et ce qu'ils tiennent dans les mains (jus de fruit, cigarette...). Ils connaissent toutes les têtes et les attitudes, commentent leur manière de s'habiller ou de marcher. Indiscutablement, ils ne les apprécient guère. L'un d'entre eux dit « c'est dommage qu'on ne puisse pas tirer avec la caméra » et la chef de salle d'ajouter « j'espère qu'un d'eux va finir par tomber ». (Carnet de terrain, Bétaville, 12 juillet 2010).

Reste à savoir comment les opérateurs distinguent, parmi les jeunes, ceux qui ont un profil « délinquant », ceux qui sont à surveiller.

Lors de nos observations, nous avons constaté que les opérateurs, lorsqu'ils sont en plan large, commencent à « zoomer » sur un individu parce que son apparence, en particulier vestimentaire, suscite leur curiosité.

Par l'utilisation de ces critères (jeune et apparence vestimentaire), les opérateurs font preuve d'une partialité entendue comme « une opinion selon laquelle certaines personnes méritent un traitement différentiel quelle que puisse être leur conduite en telle ou telle occasion. » En l'occurrence, les « jeunes » sont moins ciblés ici pour ce qu'ils font (souvent d'ailleurs ils ne font rien, ce qui est jugé suspect) que sur leur apparence vestimentaire et physique jugée a priori suspecte. Cet enseignement, tiré de nos observations, peut être mis en parallèle avec les résultats d'une récente étude, conduite par René Lévy et Fabien Jobard⁴², sur les pratiques de « ciblage » d'une autre catégorie d'acteur de la sécurité des espaces publics : les policiers nationaux. Sur la base d'une analyse de plus de 500 contrôles de police, dans 5 sites parisiens, ils mettent en évidence le poids déterminant, mais non exclusif, du facteur vestimentaire dans la sélection des personnes faisant l'objet d'un contrôle d'identité⁴³. « Il ressort de notre étude, écrivent-ils dans la synthèse de leur rapport, que l'apparence vestimentaire des jeunes est aussi prédictive du contrôle d'identité que l'apparence raciale. L'étude montre une forte relation entre le fait d'être contrôlé par la police, l'origine apparente de la personne contrôlée et le style de vêtements portés : deux tiers des individus habillés « jeunes » relèvent de minorités visibles. Aussi, il est probable que les policiers considèrent le fait d'appartenir à une minorité visible et de porter des vêtements typiquement jeunes comme étroitement liée à une propension à commettre des infractions ou des crimes, appelant ainsi un contrôle d'identité. » Les modes de ciblage des opérateurs sont donc, en grande partie, guidés par une représentation des « qualités » d'un délinquant similaire à celle des policiers nationaux. Ceci tend à révéler une certaine

⁴² Centre d'études sur le droit et les institutions pénales. Unité mixte de recherche du centre national de la recherche scientifique (CNRS), du ministère de la Justice et de l'université Versailles Saint-Quentin.

⁴³ Jobard Fabien, Lévy René, *Police et minorités visibles : les contrôles d'identité à Paris*, Open society institute, décembre 2009, p.10.

homologie dans la représentation des délinquants, entre des acteurs de la sécurité locale qui n'appartiennent pourtant pas aux mêmes institutions et, surtout, n'ont pas les mêmes formations. Sans doute, les relations entre ces deux catégories d'acteurs et la fascination des travailleurs de la surveillance à distance pour les policiers nationaux contribuent-elles à favoriser cette convergence dans les représentations

Néanmoins, sur le critère racial, étudié dans l'enquête de Fabien Jobard et René Lévy, et considéré comme déterminant dans certaines études étrangères sur les modes de ciblage des opérateurs de vidéosurveillance (Clive Norris et Gary Armstrong, 1999, Cameron et al.), nos observations ne nous permettent pas de dire qu'il guide les modes de ciblage des opérateurs. Seule une enquête s'appuyant sur des données quantitatives, où les cibles des opérateurs seraient systématiquement répertoriées et comptabilisées, permettrait d'éclairer cet aspect méthodologiquement difficile à mesurer. Cela étant, nous avons pu observer que cette question raciale était bien présente dans les discours des opérateurs. Certains dénonçant les pratiques de leurs collègues, sans étayer leurs propos, et cherchant à s'en démarquer à l'instar de Marc, l'un des opérateurs du site de Bétaville. Il estime que le ciblage des « Noirs » par sa chef de salle « de pratiques discriminatoires avec lesquelles, par principe, [il est] opposé ». Il ajoute cependant : « avec l'expérience, je me rends compte que ce sont bien ces personnes qui commettent les délits, je les cible donc moi aussi. »

L'opérateur zoome sur un individu, d'apparence jeune, qui circule à scooter sans casque. Il s'arrête à un croisement, en plein milieu de la circulation, et se met à discuter avec une jeune fille qu'il semble connaître. L'opérateur laisse la caméra braquée sur eux durant 5 minutes. Ils discutent, le garçon semble demander quelque chose à la jeune fille. « Allez, s'énervé l'opérateur à son adresse, ne donne pas ton numéro de portable, ne te laisse pas avoir par ce ... c'est un reubeu non ? Je n'ai pas l'impression que cela soit un africain. » La jeune fille est réticente, mais finalement donne un numéro de portable au garçon, c'est du moins l'interprétation que fait l'opérateur des échanges entre les deux jeunes. Dépité par cet épilogue, il décide de sortir une photo de ce dernier et, de l'afficher, parmi les « trophées » qui sont attachés sur le tableau blanc du bureau. Autrement dit, c'est un jeune à surveiller. » (Carnet de terrain, Bétaville, 24 juillet 2010)

Fred, un opérateur d'Alphaville, d'origine antillaise comme Marc, nous dit qu'au « quotidien, c'est un peu lourd, les vanes racistes, la tension permanente entre les opérateurs. C'est oppressant, heureusement que j'ai une vie sociale à côté. La surveillance que l'on fait, cela devrait rester neutre, mais ce n'est pas le cas. Il y a beaucoup de propos sur les individus et un ciblage sur les individus issus de l'immigration... même si je n'ai pas de problèmes avec cela. »

Si le critère racial ou ethnique influe sur le mode de ciblage des opérateurs, il est toutefois difficilement dissociable de deux autres : le genre (les hommes) et le style vestimentaire d'un individu. En outre, la surreprésentation des jeunes comme cibles des opérateurs ne tient pas à leurs seuls stéréotypes sur les auteurs des crimes et des délits. Deux autres éléments sont à considérer pour expliquer le ciblage de cette catégorie de population.

- L'entrée et l'environnement immédiat des lycées et des collèges, dans les deux sites étudiés (c'est souvent le cas ailleurs), sont des lieux parmi les mieux couverts par des caméras. Et les opérateurs ont pour injonction d'y être particulièrement attentifs. Dans leur travail de surveillance, cela signifie qu'ils doivent systématiquement braquer les caméras sur les établissements scolaires à l'heure des principales entrées et sorties. Il n'est dès lors pas étonnant que ces lieux, tout comme les jeunes qui les fréquentent, soient plus fortement vidéosurveillés que d'autres.
- Les jeunes ont une plus grande visibilité dans l'espace public. Qu'ils bougent ou soient statiques, ce sont ceux qui, par leurs comportements, sont « naturellement » suspectés par les

opérateurs en quête de l'événement qui animera leur journée. **Les jeunes courent**, souvent en petits groupes à la sortie des établissements scolaires, ils s'interpellent, se poursuivent, se bousculent sur un mode parfois ludique, parfois pour régler des comptes. Bref, leurs corps occupent l'espace public, ils bougent et donnent à voir une image plus animée de l'espace placé sous surveillance. Cette « animation » attire plus facilement le regard de l'opérateur qui, par prudence, braque les caméras sur ces scènes de rue jugées « vivantes » plutôt que sur les rues désertes. **Les jeunes sont statiques** dans des lieux « stratégiques », ce qui les rend suspects. Comme dans nombre de villes, sur ces deux sites, certains lieux (une dalle au-dessus d'un centre commercial, l'arrêt de bus devant un centre commercial, la place d'un parc de logement social) sont privilégiés par les jeunes. Ils « tiennent le mur » ou « la barrière » en petits groupes. Une position statique jugée tout aussi suspecte qu'une soudaine course d'un groupe de jeunes : cette absence de mouvement, est interprétée comme le signe qu'ils « préparent quelque chose ». Sur ce point, Daniel Neyland⁴⁴ a montré que ce sont bien souvent les groupes de jeunes, d'apparence statique dans l'objectif des caméras qui sont perçus par les opérateurs comme les plus susceptibles de commettre un acte déviant.

Il y a donc un ciblage des jeunes mais aussi des habitués qui occupent l'espace public. Pour discriminer l'information pertinente parmi des milliers d'images, les opérateurs ont tendance à focaliser leur attention sur ce qu'ils appellent leur « clientèle d'habitués » c'est-à-dire des individus qui fréquentent souvent les mêmes espaces vidéosurveillés dont les comportements se sont déjà révélés déviant.

12h05, la chef de salle, a placé au centre de son mur d'écrans, les caméras filmant les entrées des collèges et des lycées où il y a beaucoup d'animation car c'est le jour du brevet des collèges. Tout à coup, elle désigne un individu qu'elle reconnaît, me dit-elle, « par ses vêtements qui sont toujours les mêmes et surtout à sa casquette. Il est le seul à avoir la lanière de derrière qui dépasse. » Elle m'explique qu'elle est particulièrement attentive à « cet habitué », car, ajoute-t-elle « je l'ai déjà filmé en train de procéder à un échange de couteaux. Depuis, je le surveille étroitement. » (Carnet de terrain, Alphaville, 4 novembre 2010)

Cependant, le regard des opérateurs ne porte pas uniquement sur ceux qui sont les plus visibles ou qui ont des attitudes suspectes, la surveillance est aussi guidée parfois par un souci de compassion ou de protection à l'égard de certaines personnes, les enfants et les personnes âgées. C'est une attitude observée plus particulièrement dans les pratiques des opératrices.

« Autour des écoles, c'est de la protection qu'il faut faire. L'hiver dernier, il y avait un petit bout de chou que je suivais tous les soirs sur son chemin de retour d'école. D'autant qu'à cette époque, il y avait un exhibitionniste qui sévissait dans le quartier. » (Opérateur, Alphaville, 3 novembre 2010)

Ceci laisse à penser, sous réserve d'une étude plus approfondie, que les pratiques de surveillance sont différentes selon le genre des opérateurs et qu'elles sont, parfois, orientées par des critères plus « émotionnels » (l'inquiétude de voir un enfant seul se promener) que rationnels. On peut voir ici une forme d'humanisation de la technologie. Et surtout, ce regard protecteur que privilégient certains opérateurs, en ciblant les enfants ou les personnes âgées, montre que cet instrument de surveillance est, comme le souligne le sociologue canadien David Lyon, un instrument « au visage de Janus ». Il peut à la fois être un outil de contrôle et un outil de protection de certaines cibles, considérées comme vulnérables, par ce que l'on peut qualifier de « surveillance bienveillante ». C'est sur cette ambivalence de la finalité de la vidéosurveillance que certains jouent d'ailleurs en parlant de « vidéoprotection » ou de « vidéotranquillité ». Ils occultent ainsi que, pour atteindre ces finalités, est exercée une surveillance d'espaces et de personnes.

⁴⁴ Daniel Neyland, *Privacy, Surveillance and Public Trust*, London, Ed. Palgrave, 2006.

2.2.2 Participer à la chasse aux délinquants

À en croire les opérateurs rencontrés, les occasions de « faire du flag » sont rares, la majorité du temps il ne se passe pas grand-chose. À la question « Avez-vous déjà pu identifier des personnes avec les caméras ? » Une policière municipale nous a répondu, « Je crois que c'est déjà arrivé », mais, en tous les cas cela ne l'avait pas marqué. De même, un opérateur présent à ce poste depuis 6 ans estime que :

« Cela peut arriver d'anticiper mais c'est rare. Le flagrant délit, je n'en ai pas fait des masses depuis que je suis ici. C'est plutôt après que l'on peut avoir des résultats, en revenant sur un événement qui s'est produit il y a quelques minutes.

C'est difficile de faire un flag ? Ce qui n'est pas évident, c'est que quand vous êtes dans un secteur et quelques minutes plus tard on vous annonce qu'il y a eu un cambriolage alors que le secteur vous l'avez fait 5 ou 10 minutes avant, rien n'a attiré l'œil c'est un peu frustrant. On est passé à autre chose. Le problème c'est qu'on les fait défiler, si rien n'attire l'œil. Nous, on est à 8 mètres de hauteur, la vision de 8 mètres de hauteur et celle sur la route, elle n'est pas la même. On peut voir quelque chose qui attire notre œil sur la chaussée et que nous on ne voit pas et inversement. Ils ne vont pas voir quelque chose qu'on voit en vue large et sur le terrain ils ne le verront pas. » (Entretien avec un opérateur, Alphaville, 27 juillet 2010).

Notre travail d'observation accrédite l'idée que le « flag » est rare. Durant nos 120 heures de présence dans les salles, nous n'avons assisté à aucune identification sur le fait d'un délinquant, et pas plus *a posteriori*. Valorisées, malgré le faible nombre de « flags » réalisés, les phases de chasse ne durent, au mieux, que quelques minutes dans une heure⁴⁵. Au-delà, la fatigue est jugée trop grande par les opérateurs⁴⁶.

« C'est fatiguant. On va dans les coins et recoins, on zoome, on dézoome, on se déplace, on suit quelqu'un qui court, c'est assez stressant. » (Entretien avec la chef de salle, Bétaville, 22 juin 2010)

L'importance accordée « aux flags » varie selon la doctrine d'emploi de la police municipale et, plus généralement, selon la doctrine d'action défendue par le maire ou l' élu en charge des questions de sécurité – quand il y en a un. À Alphaville, les opérateurs soulignent ainsi qu'il y a eu une réorientation avec le changement de municipalité.

« Sous la municipalité de droite, il fallait absolument faire du flag. C'est moins le cas aujourd'hui. Il n'y a plus cette pression à faire du flag qui était malsaine », estime un opérateur qui pose un regard très distancié voire critique sur son travail. (Entretien opérateur, Alphaville, 5 novembre 2010). Mais, qu'il y ait ou non des injonctions données par les élus et la hiérarchie administrative, le « flag » est valorisé, recherché et attendu par les opérateurs. Il alimente chez eux une représentation jugée particulièrement positive et gratifiante de leur travail. En participant à cette « chasse aux délinquants », ils se perçoivent comme investis d'une mission de police judiciaire qui les rapproche de ce qu'ils estiment être le « vrai » travail policier: l'arrestation. Le « flag » est le gage de leur réussite et, plus encore sans doute, de leur utilité sociale. C'est d'ailleurs bien cette représentation que leur renvoie leur hiérarchie.

⁴⁵ Ce travail proactif est, plus ou moins intense, selon le nombre de caméras dont est doté un dispositif de vidéosurveillance et le type d'espace placé sous surveillance. Heidi Mork Lomell, a ainsi mis en évidence, une différence sensible du nombre d'actions pro actives réalisées en moyenne par un opérateur selon le type d'espace : 3 par heure dans un grand magasin, 2,6 dans un espace public et 1,6 par heure dans une gare de transport collectif. « Targeting the Unwanted : Video Surveillance and Categorical Exclusion in Oslo, Norway », *Surveillance and Society*, 2004. 2 (2/3), p.346-360,

⁴⁶ Des ergonomes, qui ont travaillé auprès d'opérateurs de vidéosurveillance comme au CSU de Lyon, évaluent la capacité d'attention d'un opérateur à deux heures pour 8 écrans maximum. On en est bien loin dans nos deux sites comme dans la plupart des villes françaises aujourd'hui. Au-delà, un opérateur se trouve exposé à une masse d'informations qu'il est, estiment ces spécialistes, en incapacité de traiter. Voir l'intervention de Emmanuel Magne, chef de service du centre de supervision urbaine de Lyon, colloque sur *L'évaluation de la vidéoprotection en France*, Université Paris Descartes / INHESJ, janvier 2011.

La responsable des opérateurs d'Alphaville considère ainsi qu'une bonne journée pour un opérateur c'est si « grâce à son travail on a fait arrêter quelqu'un, s'il est tombé sur un flag, une agression et a donné assez de renseignements aux policiers municipaux pour qu'ils choppent l'auteur un peu plus loin. » (Entretien avec le chef de service Gestion du domaine public, Alphaville, 19 juillet 2010.)

2.2.3 Le « flag » : la valorisation d'un acte rare

La « belle affaire » apparaît aux opérateurs comme un gage de leur utilité professionnelle mais elle est rare. Contrairement à une idée fortement ancrée chez nombre de citoyens et véhiculée par les promoteurs de la vidéosurveillance, la démultiplication du regard ne se traduit pas par une augmentation exponentielle du nombre de « flags » et d'arrestations⁴⁷. Ce serait oublier qu'une large partie des délits, ceux qui ne sont pas impulsifs, se fait en anticipant les risques d'être identifiés par des agents de contrôle (privés ou publics) ou des dispositifs techniques comme la vidéosurveillance. Des études auprès de délinquants, sous forme d'entretiens approfondis, ont bien montré que la vidéosurveillance ne les empêche pas de passer à l'acte. Elle les conduit à adopter des stratégies de contournement en changeant de cible ou de lieu⁴⁸. L'observation des pratiques de surveillance à distance confirme l'idée que les opérateurs ne passent pas leur temps à voir et, plus encore, à déclencher une procédure d'arrestation d'un délinquant.

Si le regard des opérateurs est démultiplié par les caméras il reste, pour des raisons tenant aux capacités physiques des opérateurs et au périmètre du territoire communal placé sous vidéosurveillance (guère plus de 3% dans la plupart des villes françaises), limité à des espaces réduits. Les « flags » sont donc de l'ordre de l'exceptionnel dans le travail d'un opérateur, quand bien même il est extrêmement vigilant. On parvient finalement à des conclusions similaires à celles dressées de longue date par Donald Black dans son étude de 1969 sur « l'organisation sociale des arrestations » par les policiers. Pour lui, « l'observation, même la plus rapide, d'une ronde policière dément la représentation fantaisiste des policiers envisagés comme passant leur temps à envoyer des citoyens en prison⁴⁹. » Cette observation s'applique parfaitement aux rondes électroniques des opérateurs de vidéosurveillance. Elles débouchent rarement sur un « flag » et plus rarement encore sur une arrestation, les opérateurs n'étant que ceux qui alertent les policiers sur le terrain. Ils ne sont « qu'une courroie de transmission » - pour reprendre leurs termes - vers les policiers chargés de procéder ou non aux arrestations sur la base des renseignements fournis. Or, l'intervention des forces de police est loin d'être immédiate et systématique. Ce n'est qu'en fonction de leur disponibilité, de leur intérêt et de leur confiance à l'égard des opérateurs qu'elles se décident ou non à envoyer une patrouille pour régler le problème. L'idée que les rares faits délictuels identifiés par les opérateurs donnent lieu à une intervention est donc une illusion ; une illusion entretenue par les opérateurs eux-mêmes dont l'action semble essentiellement motivée par cette quête du « flag ». Pour eux, qui ne peuvent entrer en relation avec le public qu'ils observent, faire arrêter quelqu'un apparaît, à défaut d'autre chose, une tâche excitante et valorisante.

⁴⁷ Pour preuve les statistiques policières ne font pas apparaître dans les villes françaises dotées de vidéosurveillance une augmentation sensible des taux d'élucidation, voir sur ce point *L'organisation et la gestion des forces de sécurité publique*, rapport de la Cour des Comptes, juillet 2011.

⁴⁸ Martin Gill et Angela Spriggs, *op.cit*

⁴⁹ Donald Black, « L'organisation sociale des arrestations », *Connaître la police, Grands textes de la recherche anglo-saxonne*, Jean-Paul Brodeur, Dominique Monjardet (dir.), *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, hors-série, 2003.

« Les flagrants délits, on en a quand même pas mal. Quand on peut en faire, on est content ! »

Pas mal, c'est-à-dire ?

L'opérateur ne le quantifie pas. En guise de réponse, il se plait à raconter les flags qu'il a réalisés avec force détails. Il cite l'exemple d'une nuit où son travail de repérage sur les écrans a permis l'interpellation de quatre individus dans le cadre de deux affaires distinctes :

Des feux de poubelles ont été allumés à trois reprises. Il a pu repérer les auteurs et transmettre une description précise des auteurs à la police municipale et à la BAC : deux des trois individus qu'il a identifiés auraient ainsi pu être interpellés ; puis, un peu plus tard, l'opérateur a repéré un groupe de quelques jeunes, parmi lesquels deux individus étaient en train de dégrader des véhicules. Il l'a signalé à la police municipale qui est intervenue : les deux auteurs ont été interpellés. (Carnet de terrain, Alphaville, novembre 2010)

Le « flag » est d'autant plus valorisé qu'une récompense est, dans certains cas, attribuée à ceux qui en réalisent, prenant la forme d'une lettre de félicitations et d'heures de congés. La chef de salle de Bétaville explique ainsi que dans son précédent poste d'opérateur, pour un « flag », un opérateur bénéficiait de 5 heures de congés. De même, à Alphaville, un opérateur se voit récompensé par une lettre de félicitations signée du maire que certains opérateurs jugent bénéfique pour leur dossier professionnel⁵⁰ : « cela permet, estime l'un d'eux, de les faire valoir si la qualité de notre travail est contestée, si l'on nous reproche quelque chose. » La fascination pour le flag tient sans doute aussi au fait qu'il est le seul moyen pour obtenir une gratification professionnelle, le seul moyen pour se faire reconnaître par ses partenaires (police municipale ou police nationale). On serait tenté de dire qu'il donne sens au travail de l'opérateur, même s'il relève de l'exceptionnel, car il lui permet de se construire une image utile de son rôle ... mais une image orientée. On pourrait très bien en effet imaginer d'autres modèles, d'autres représentations positives du rôle d'opérateur vidéosurveillance - valorisant l'aspect « protection des personnes » ou le rôle d'interface entre services. Tout dépend, ici, des doctrines d'emploi définies par les maires et du poids de la culture policière dans ces services.

⁵⁰ Certains n'en voient pas l'utilité estimant que le flag fait partie de leur travail. En conséquence, déclarent-ils, ils n'ont pas à « être spécifiquement récompensés lorsqu'ils font correctement leur job ». (Entretien opérateur, Alphaville, 14 octobre 2010).

2.3 Sécuriser les agents de police municipale

Un troisième grand type de missions se rapporte à l'action des policiers municipaux. Les opérateurs sont en effet chargés de les « sécuriser » lorsqu'ils interviennent dans le champ de vision de l'une des caméras.

2.3.1 Un regard protecteur ...

En contact via les ondes-radio, le travail des opérateurs vise dans ce cas à observer ce qui se passe autour du micro-territoire dans lequel les policiers municipaux interviennent afin de prévenir tout risque d'agression sur eux-mêmes ou sur leur véhicule.

« Dès que les agents (de police municipale) sont sur le trottoir, on est leurs yeux un peu éloignés pour anticiper les événements et les sécuriser dans leurs déplacements. Systématiquement, on assure leur protection quand ils sont sur le terrain. C'est pour cela qu'on est en constante communication avec eux. » (Carnet de terrain, Alphaville, 30 juin 2010).

Ce volet « sécurisation » est, selon les sites et les acteurs, plus ou moins valorisé et apprécié. Ainsi, à Bétaville, les opérateurs ont le sentiment, parce qu'ils sont en communication constante avec les policiers municipaux, tenus au fait de toutes les tâches qu'ils accomplissent, d'être partie prenante « du travail de sécurité publique. » De même, les policiers municipaux perçoivent la vidéosurveillance comme un outil de sécurisation de leur action c'est du moins la position de l'un d'entre eux :

« L'appui de la vidéo, personnellement, cela me conforte au niveau sécurité. C'est important d'avoir un œil au-dessus de nous qui peut nous signaler des choses, des dérives sur des cas précis, des regroupements de personnes. On peut très bien être sur une infraction, être vraiment dedans et oublier ce qui se passe autour. Et la vidéosurveillance est là pour nous signaler autre chose qui peut se passer. » (Entretien avec un policier municipal, Bétaville, 5 juillet 2010).

2.3.2... qui peut se transformer en un regard inquisiteur

À Alphaville, ce regard des opérateurs qui place les policiers, de fait en situation « d'observés », est plus négativement perçu. Certains le supportent d'autant plus mal que le précédent directeur de la police municipale aurait, aux dires des policiers municipaux, utilisé la vidéosurveillance comme un **outil de management de son service**.⁵¹ Heures de présence des agents, heure de prise de fonction, temps d'intervention : l'action des policiers aurait ainsi été placée sous observation. Ce management par le « flicage », sous couvert d'une meilleure gestion du service, a été jugé inacceptable et illégal par les policiers municipaux. Et leurs représentants syndicaux n'ont pas hésité à le dénoncer auprès de la CNIL qui a diligenté une enquête de contrôle de la légalité des usages de ce dispositif de vidéosurveillance (dont on a malheureusement pas pu avoir connaissance et sur laquelle nos principaux interlocuteurs ont été peu déserts).

Pour revenir sur le côté sensible de la vidéosurveillance, nous confiait un brigadier-chef de la police municipale, le précédent chef à la tête de la police municipale fliquait les policiers. Il se servait de la vidéosurveillance pour vérifier notre travail, pour savoir à quelle heure les agents sortaient et ce qu'ils faisaient... Par exemple, il y avait un appel à tel endroit combien de temps vont-ils mettre

⁵¹ Une dérive dans l'usage de la vidéosurveillance que l'on rencontre ailleurs semble-t-il comme à Colmar ou à Vitrolles où la vidéosurveillance aurait été utilisée à des fins de contrôle de l'activité des policiers municipaux, voir « La police municipale dénonce des dérapages », *L'Alsace*, 19 octobre 2010, « Vitrolles : des policiers municipaux fliqués par la vidéosurveillance », *Le Parisien*, 25 juin 2011.

pour aller là-bas. Il ne faut pas que cela soit un outil destiné à ça. À la base c'est un outil fait pour les délits, les crimes, pour surveiller la population et pas la police. J'estime qu'à partir du moment où ... si on a des comptes à rendre, on est assermenté, on est assez grand pour faire des écrits, rendre compte de ce qu'on a fait [...]. Le chef de l'époque avait demandé à certains opérateurs de nous surveiller. Certains ont marché et d'autres ont dit non ce n'est pas possible. Ils notaient tout sur une main courante du genre ils ont pris leur service à telle heure et sont partis à telle heure. Cela devenait lamentable. À la fin, on ne se servait plus de la radio pour nos appels. On ne travaille pas en usine. On n'est pas aux pièces. Quand il y a un appel on se doit d'intervenir mais on peut s'arrêter, discuter aussi avec les gens. C'est un métier qui est quand même assez pénible dans certaines occasions pour qu'on ne se prenne pas la tête et qu'on soit en permanence sous contrôle (Entretien avec un brigadier-chef, Bétaville, 10 juillet 2010).

Ces propos révèlent qu'une partie des policiers vit cet outil sur un mode négatif, parce qu'il introduit une défiance de la hiérarchie policière à leur égard, une suspicion sur la qualité de leur travail. Le regard de l'opérateur n'est dès lors plus tant ressenti comme un regard protecteur que comme une menace, une source de tension dans l'exercice du travail policier. Il peut d'autant plus être mal vécu qu'il accentue le sentiment des policiers d'être sous observation permanente, sans possibilités de relâchement, du fait de la multiplication des « regards » qui pèsent sur eux. Il est vrai que, traditionnellement placée sous le regard des citoyens lorsqu'ils interviennent dans la rue, leur action se trouve aussi placée de manière croissante ces dernières années sous l'objectif d'un nombre plus large de « spectateurs » via l'usage de vidéos prises notamment par des téléphones mobiles susceptibles de donner une visibilité médiatique à de banales interventions policières⁵². Or, les caméras publiques constituent potentiellement, elles aussi, **une mise en visibilité supplémentaire des interventions des policiers en captant des images**, des scènes d'intervention, qui pourront être vues par les opérateurs mais surtout par la hiérarchie policière, les élus voire un citoyen s'il est sur l'image, qu'il en fait la demande au maire et que celle-ci est acceptée. Pour les policiers, le risque est que sur la base de ces images, il leur soit demandé de rendre des comptes, de justifier leurs actes.

On peut dès lors comprendre que pour se protéger de ce regard extérieur, les policiers municipaux donnent aux opérateurs - qui leur sont souvent subordonnés - des consignes précises sur la manière de filmer. À Alphaville, il est ainsi recommandé aux opérateurs de faire des plans larges des scènes filmées lorsqu'elles mettent en jeu des policiers municipaux plutôt que de faire des zooms sur la scène où ils opèrent. Les angles de vue des caméras sont d'ailleurs systématiquement programmés sur une grande focale ne permettant que difficilement d'identifier les individus. La responsable des opérateurs de cette ville explique les raisons de ce choix :

« Quand j'étais chef de poste j'avais les mêmes agents de vidéosurveillance que ceux actuellement en place. Or, un jour, il y a eu une agression au lycée Renoir, on a dû maîtriser un gamin. Quand on est venu revoir les images, on s'est rendu compte que l'agent avait fait un gros zoom sur l'interpellation. On lui a dit « ton rôle est pas de zoomer, de faire la commère, c'est de surveiller aux alentours, surtout un lycée en plein après-midi... Il faut surveiller s'il n'y a pas des groupes qui se constituent pour extraire leur copain. Ton rôle c'est de veiller à notre sécurité pas de regarder ce que l'on fait. » (Entretien avec un policier municipal, Alphaville, 10 juillet 2010).

Le refus des policiers municipaux, d'être en permanence filmés par les opérateurs, peut donc avoir des incidences sur la manière même dont est utilisé cet outil, tout du moins dont la hiérarchie policière prescrit de l'utiliser. Inversement, la surveillance exercée par les opérateurs - réelle ou non, l'important est qu'existe « un dispositif filmique » d'enregistrement - modifie sans doute les modes d'intervention des policiers municipaux sur la voie publique, sans que nous ayons pu en saisir précisément l'impact à travers une observation des pratiques à leurs côtés. Néanmoins, ils savent aussi en faire un usage stratégique, celui d'une anticipation des risques

⁵² Voir sur ce point Michaël Meyer, « Copwatching et perception publique de la police. L'intervention policière comme performance sous surveillance », *Revue électronique ethnographiques.org*, numéro 21, novembre 2010.

avant même une intervention. De l'avis des opérateurs, de plus en plus régulièrement, les policiers municipaux ou nationaux les appellent pour demander si « la voie est bien dégagée » et, si non, « combien il y a de personnes sur site ». En fonction de ces informations, les policiers proportionnent le nombre d'effectifs à mobiliser voire décident de ne pas se déplacer si la situation semble trop risquée au regard des effectifs mobilisables à un instant « t ».

On mesure ici les usages ambivalents de la vidéosurveillance : il peut aussi bien servir à sécuriser les agents qu'à contrôler leur activité sous couvert d'une meilleure gestion du service. L'acceptation de l'outil par les policiers dépend donc très fortement d'une double relation de confiance : avec leur hiérarchie et avec les opérateurs.

3 – Une surveillance discontinue

Bien sûr, un opérateur consacre une partie de son travail quotidien aux trois principales missions qui lui sont confiées. Mais qu'on ne s'y trompe pas, il ne passe pas son temps les yeux rivés sur les écrans de contrôle. Au mieux, ces missions de surveillance à distance occupent 60% de son temps et, en règle générale, c'est plutôt autour de 30 %, selon Angela Spriggs et Martin Gill⁵³. Nous n'avons pas comptabilisé le temps dévolu à chaque activité par les opérateurs observés, on ne peut donc donner de chiffre précis. En revanche, on peut dire avec certitude, sur la base de nos 120 heures d'observation, que le temps dédié par les opérateurs aux missions de surveillance (qu'elles soient actives ou passives) n'excède pas les 60%. Beaucoup d'autres activités prescrites ou qu'ils se créent pour rompre l'ennui de la seule surveillance, occupent leur temps de travail. Elles contribuent, avec les dysfonctionnements techniques des systèmes de vidéosurveillance, à limiter le temps effectivement consacré par les opérateurs à leurs missions de surveillance à distance.

3.1 Des dysfonctionnements techniques

Aussi performants soient-ils sur le plan technologique, les systèmes de vidéosurveillance connaissent encore aujourd'hui des dysfonctionnements techniques ou liés aux lieux d'implantation des caméras, qui réduisent les capacités de surveillance à distance des opérateurs. Nous en retiendrons trois qui ne sont pas exhaustifs.

3.1.1 Des problèmes d'ordre technique

En dépit de la nette amélioration, ces dernières années, de la qualité et de la fiabilité des dispositifs techniques de vidéosurveillance, ces problèmes sont loin d'être négligeables.

Sur nos deux sites, chaque jour au minimum 5 % des caméras connaissent un problème technique qui les rend inutilisables. Le problème peut être lié :

- à l'alimentation électrique des caméras ;
- à des coupures totales du système parce que le stockeur d'images n'est plus en mesure d'accumuler toutes les informations enregistrées ;
- à des travaux sur la voirie qui occasionnent une coupure d'une ou plusieurs caméras ou créent des vibrations les faisant bouger. Du coup, ces caméras se trouvent à filmer le sol ou le ciel. Ceci oblige les opérateurs à reprogrammer systématiquement les parcours des caméras⁵⁴.

Il y a aussi les mauvais paramétrages des masques dont le rôle est de protéger les espaces privés des caméras. Ils sont parfois mal configurés, soit qu'ils prennent plus de la moitié de l'écran, soit au contraire qu'ils ne protègent pas assez les espaces privés.

⁵³ Martin Gill, Angela Spriggs, *Assessing the impact of CCTV*, Home Office Research, Study n°292, London, 30 septembre 2005.

⁵⁴ La majorité des caméras effectue des parcours pré-définis en pivotant sur elle-même. Ce parcours est divisé en 3 ou 4 points de passage où la caméra reste 30 secondes, une minute, deux minutes voire plus.

« Le masquage n'est pas tout à fait au point, surtout dans les petites rues où l'habitat est resserré. Il peut parfois être décalé si la caméra a légèrement dévié de sa position depuis sa programmation. A une certaine distance, si les gens sont sur leur balcon, on peut distinguer ce qu'ils font. De même, certaines caméras filment des bouts de rues qui se trouvent sur la commune avoisinante, ce qui est là-aussi illégal. » (Carnet de terrain, Bétaville, 2 juillet 2010)

On peut y ajouter le mauvais réglage des caméras sur des pré-positions (c'est-à-dire sur des lieux précis du parcours de la caméra pivotante) dont les opérateurs se plaignent car, ce qui est filmé, n'est d'aucun intérêt.

« C'est surtout une question de réglage des caméras. Il y en a, elles restent 3 minutes constantes et sur un autre côté qui nous intéresse, elles ne restent que 30 secondes. »

L'efficacité du dispositif de vidéosurveillance est donc dépendante des sociétés privées qui assurent la maintenance du réseau électrique et du matériel informatique. Elles sont d'ailleurs régulièrement présentes dans les sites étudiés, notamment pour refaire le paramétrage des caméras. Elles sont intervenues une fois sur trois lors de nos journées d'observation.

3.1.2 Des problèmes météorologiques

Un nombre important d'éléments météorologiques peuvent diminuer sensiblement la qualité de la surveillance des opérateurs

- Les fortes pluies réduisent la visibilité, l'eau ruisselant sur les globes protecteurs des caméras et formant des gouttelettes ;
- La neige qui s'accumule sur les globes ;
- Le gel comme les fortes chaleurs provoquent des court-circuits dans les armoires électriques se trouvant au pied des mâts et servant à les alimenter électriquement ;
- Les rayons du soleil couchant réverbèrent sur les globes empêchant toute visibilité.

3.1.3 Des problèmes liés à l'aménagement urbain

Trois exemples pour illustrer ce type de problème.

- Sur les deux sites étudiés, notre observation s'est déroulée pour partie durant l'été, plusieurs caméras avaient leur champ de vision complètement masqué par l'épais feuillage des arbres alors au maximum de sa croissance. Tous les opérateurs ont insisté sur cette difficulté, certains s'emportant devant l'inaction de la municipalité face ce problème qui pourrait, estiment-ils, être facilement résolu.

« Aujourd'hui, trois caméras sont en panne. Je m'étonne auprès de l'opérateur que de nombreuses caméras soient masquées par des feuilles d'arbres. Il le reconnaît mais ajoute que « c'était pire avant ». Non sans mal, le personnel du CSU a en effet obtenu que de nombreux arbres obstruant la vue soient élagués. Le problème est que le responsable des espaces verts n'est pas d'accord pour systématiquement couper les arbres. « Un élagage a bien été réalisé il y a deux ans, mais depuis, on ne les a plus revus, me dit l'un des opérateurs » (Carnet de terrain, Bétaville, 2 juillet 2010)

- un panneau signalétique de travaux qui bouche totalement le champ de vision d'une caméra placée sur un endroit considéré comme stratégique ;
- les décorations de Noël qui limitent très fortement la visibilité des caméras.

« Il y a les décorations de Noël. J'ai fait une telle comédie la première fois parce qu'ils les avaient installées en octobre pour les retirer fin février. J'ai fait une comédie à l'adjoint au maire. En plus c'étaient des endroits comme le métro, des endroits stratégiques. C'étaient des espèces de toiles d'araignées, on ne voyait rien. Un jour, on en cherchait un qui avait agressé un policier. Je zoomme, je zoomme et, paf, je tombe sur une banderole *Joyeuse année*. Elles cachent tout, ça éblouit, c'est une horreur pour nous. » (Entretien avec un opérateur, Alphaville, 19 juillet 2010).

Tous ces problèmes paraissent simples à résoudre mais, dans la pratique, ce n'est pas le cas, car ils nécessitent de mobiliser différents services municipaux : par exemple, les services techniques pour l'élagage des arbres (si tant est que celui-ci soit suffisant, certains arbres obstruant la vue d'une caméra appartiennent aussi à des propriétés privées).

« Les opérateurs le signalent mais, depuis des années, il n'y a pas de coordination avec les services techniques. » (Entretien avec un chef de service, Alphaville, 22 juillet 2010).

Or, la « voix » des opérateurs dans l'organisation municipale est peu entendue en raison de leur absence de légitimité, de la non-reconnaissance de leur rôle : « On est pris pour des cons au même titre que ceux qui font le stationnement », déplore un opérateur. Ceci renvoie à l'idée de leur invisibilité même dans la structure municipale.

Ainsi, l'ensemble de ces dysfonctionnements concourt à limiter le nombre de caméras réellement actives pour un travail de surveillance. Prenons ici l'exemple de Bétaville, pourtant nouvellement équipé. 3 lors de nos observations sur les 28 caméras installées ne fonctionnaient pas, 3 avaient un champ de vision très limité en raison du feuillage des arbres, seules 22 étaient donc pleinement utilisables sans compter celles qui étaient mal paramétrées ou bien encore les caméras dont le seul intérêt était de donner une idée de la circulation sur un secteur.

3.2 Le poids des activités connexes

Un autre élément qui influe sur le travail de surveillance des opérateurs, est le poids des activités connexes, prescrites ou non par leur hiérarchie. On parlera, dans ce dernier cas, d'activités « hors-travail » bien que se déroulant dans l'espace même de travail.

3.2.1 La relecture des images

Une part importante du travail quotidien des opérateurs consiste à répondre aux sollicitations venant des services de la police nationale (brigade anticriminalité, brigade de service urbain et service de voie publique) ou du service de police municipale. Ces sollicitations sont de plusieurs types : transférer une image au commissariat de police (qui a la possibilité, sans avoir de prise dessus, de lire des images du CSU) et surtout, assurer des relectures d'images à la demande des policiers nationaux.

L'analyse sur une période de 6 mois du « journal de bord » du CSU d'Alphaville met en évidence que les opérateurs réalisent, en moyenne, une relecture par jour d'images. Cette relecture peut concerner un vol de voiture, un vol à la roulotte, un vol à la carte bleue, le jet d'un cocktail Molotov par un lycéen lors d'une manifestation... Il s'agit donc d'un travail quotidien

pour les opérateurs, bien qu'ils n'en aient pas la compétence sur ce site (comme à Bétaville d'ailleurs où les opérateurs ne sont pas habilités). Sur ce point, la Charte déontologique d'utilisation de la vidéosurveillance de cette ville indique, dans son article 6 que « Le responsable de l'exploitation est le directeur Sécurité-Prévention, qui est également le directeur de la Police Municipale. Il est le seul à avoir accès aux enregistrements et à décider de la sauvegarde des données sur un support amovible. Il devra également veiller à la destruction des enregistrements des images au-delà du délai de 15 jours prévus par l'arrêté du Préfet. Cependant, en cas d'absence de celui-ci, les personnes ayant reçu la délégation de la gestion du service de police municipale pourront remplacer le responsable d'exploitation dans ses fonctions et ses attributions. Ces personnes seront nominativement habilitées par le Maire⁵⁵. » Seul le directeur de la police municipale ou, par délégation, la ou les personnes nommément désignées, sont donc légalement compétentes pour assurer ce travail de relecture des images enregistrées. Néanmoins, cette règle juridique est difficilement applicable au quotidien, comme l'indique le directeur de la police municipale.

« Les opérateurs de vidéosurveillance ne peuvent pas faire de recherches d'images. Ils ne sont pas habilités. Il n'y a que la police nationale qui puisse le faire... Mais aujourd'hui, il est difficile de respecter cette règle. Si à chaque fois qu'il faut faire une recherche, ce qui est constant, on considérerait cela comme une relecture judiciaire, on ne s'en sortirait pas. Aujourd'hui, les opérateurs font bien de la relecture mais on part du principe qu'il s'agit d'une vérification avant réquisition, qu'il s'agit d'une relecture technique. Ils le font sous couverts de ma responsabilité ... c'est un moindre mal parce que si je dois aller témoigner, je ne suis pas sûr que cela tienne. » (Entretien directeur de police municipale, Alphaville, 26 juillet 2010)

Le directeur de la police municipale ne peut, matériellement pas, assurer les relectures quotidiennes, pas plus que la chef de service Gestion du domaine public sous l'ordre desquelles se trouvent les opérateurs. Il laisse donc les opérateurs assurer ces relectures malgré l'assise juridique contestable de leur compétence en la matière. Il le fait d'autant plus facilement qu'il s'agit d'une activité particulièrement valorisée par les opérateurs. Ils ont en effet le sentiment, par ce travail de recherche d'éléments de preuve, de participer à l'activité policière dans sa dimension judiciaire. Y trouvant un réel intérêt, les opérateurs s'investissent pleinement dans cette activité même si elle n'est que rarement fructueuse. Cet extrait, tiré d'une journée d'observation, en offre une bonne illustration.

La relecture : une activité valorisée par les opérateurs

15h55 - Une patrouille de police municipale signale aux opérateurs un vol à l'arraché d'un sac à main sur le parking de l'hôtel de ville. Peu de renseignements sont fournis par les policiers lors de leur appel radio. On apprend simplement que les voleurs seraient deux jeunes « blacks » « très très noirs » entre 16 et 18 ans portant une casquette et que la victime serait une femme de type maghrébin qui venait d'effectuer un retrait de 500 euros dans un distributeur automatique de billet (DAB). Cette annonce crée une excitation dans la salle d'exploitation. La chef de salle retourne immédiatement dans son bureau et se place derrière son moniteur. Elle se met activement à chercher sur les images enregistrées s'il y a une trace des deux jeunes décrits par les policiers municipaux. Elle a bon espoir car le DAB où, la victime a retiré son argent, comme le parking est sur le parcours prédéfini de l'une des caméras. Elle « chouffe », comme elle dit, en regardant au ralenti les images enregistrées par cette caméra, à l'heure présumée du vol, aux alentours de 15h45 pense-t-elle.

Au bout de 10 minutes de recherche, elle croit avoir identifié deux jeunes susceptibles de correspondre à la description. En fait, ils sont bien noirs mais ils ont l'air d'avoir entre 13 et 15 ans et ne portent pas de casquette. Elle fait néanmoins une sortie papier pour conserver une trace de leur visage. 16h10, un coup de fil du chef de service de la police municipale l'interrompt dans son travail, il lui donne plus de précisions sur le vol en lui indiquant notamment qu'il a eu lieu vers 15h20, et non 15h45. Elle reprend sa recherche en partant de 15h15, sans plus de succès. Elle ne parvient

⁵⁵ Charte déontologique d'utilisation de la vidéoprotection de Alphaville.

pas à identifier la victime tirant de l'argent au DAB, pas plus que le vol à l'arraché qui s'est sans doute déroulé à un moment où la caméra était positionnée sur un autre secteur ou dans un secteur du parking que la caméra ne peut voir en raison de la végétation des arbres. L'affaire trouve un nouveau rebondissement quelques minutes plus tard. Vers 16h30, la police municipale fait savoir aux opérateurs par radio que le sac a été retrouvé (sans l'argent !) auprès de la voiture de la victime où le vol a eu lieu. La chef de salle trouve curieux ce dénouement et soupçonne la victime d'avoir monté l'affaire de connivence avec les supposés voleurs. (Carnet de terrain, Bétaville, 8 juin 2010)

Le vol aura occupé 40 minutes du temps de travail de la chef de salle, et même un peu plus, puisqu'elle retournera le lendemain matin visionner les images, sans plus de succès. L'activité de relecture nécessite un temps important, variable selon la précision des informations transmises par les policiers, les victimes ou les témoins. Les relectures auxquelles nous avons pu assister ont duré de 15 à 45 minutes. Ce travail peut donc totalement détourner les opérateurs, durant plusieurs minutes, de la surveillance des écrans. Tout dépend, là encore, si l'opérateur est seul ou, s'il est en binôme comment les tâches sont ou non réparties⁵⁶.

À Bétaville, la règle est claire sur ce point : en sa présence, la chef de la salle est la seule à effectuer les relectures, les opérateurs doivent continuer à assurer la surveillance des autres caméras pendant ce temps. Ce qu'ils font mais leur attention est parfois détournée par cette relecture. Ils ont en effet tendance à interpeller leur chef de salle pour savoir ce qu'elle trouve, voire à se placer à ses côtés.

À Alphaville, la division des rôles n'est pas aussi claire. Ce sont les opérateurs eux-mêmes qui se chargent des relectures. Lorsqu'il est seul, l'opérateur abandonne son poste de surveillance pendant plusieurs minutes. Lorsqu'ils sont deux, la division du travail varie selon les binômes : soit les opérateurs se divisent les rôles, soit ils se partagent la tâche chacun regardant alors de son côté une partie de l'enregistrement laissant sans surveillance les autres écrans.

**23h45 - Un appel téléphonique, le premier depuis notre arrivée au CSU, à 18h00. C'est le policier chargé de l'accueil au commissariat qui demande une relecture d'images pour un fait qui se serait produit en fin d'après-midi, entre 16h00 et 19h00. Une plainte a été déposée par une personne handicapée ayant déclaré s'être fait agresser par trois personnes cagoulées à la sortie d'un métro.
Agent d'accueil du commissariat - Tu peux regarder les images sur cette période ?
Opérateur - Oui, mais tu n'as pas plus de précisions. Cela s'est passé de jour ou de nuit ?
Agent d'accueil du commissariat - Non, il ne sait pas dire plus précisément quand cela s'est passé. Bon, j'ai l'impression qu'il n'a pas toute sa tête et il a du mal à parler.
Opérateur - Tu as appelé le central (de la police municipale) pour demander une relecture ?
Agent d'accueil du commissariat - Bah non, je ne savais pas qu'il fallait l'appeler.
Opérateur - Si, ce sont les nouvelles procédures. Tu devrais être au courant. OK, bon, ce n'est pas grave ; on s'en occupe.
Agent d'accueil du commissariat - Tu me rappelles si tu trouves quelque chose.
Opérateur - Ah bah non, je ne peux pas. D'ici, on ne peut plus appeler l'extérieur à moins que j'aille dans le bureau de notre chef. Mais, franchement, c'est compliqué. Rappelle-moi plutôt toi dans 20 minutes.**

⁵⁶ Un problème bien pointé dans le *Guide méthodologique de la vidéoprotection* du Ministère de l'Intérieur. Pour éviter une confusion des activités (la relecture et l'exploitation des images en temps réel) et veiller à la protection des images, les auteurs préconisent de séparer strictement les deux activités en créant trois salles spécifiques : une salle d'exploitation, une salle technique et une salle de relecture. « L'existence d'une salle spécifiquement dédiée à la relecture permet, écrivent les auteurs du guide, une sanctuarisation des enregistrements. En organisant de cette façon un système on se donne la possibilité de contrôler de façon efficace les accès aux enregistrements. Par ailleurs, la relecture se fait souvent en présence des services de police (ce n'est pas le cas dans nos sites) et cette activité peut perturber le travail des opérateurs lorsqu'elle a lieu dans la même salle que l'exploitation. » *Guide méthodologique de la vidéoprotection*, 3^{ème} partie, Comité de Pilotage Stratégique pour le développement de la vidéoprotection, novembre 2010, p.23-24.

L'opérateur raccroche et, immédiatement, avec sa collègue ils se mettent à la relecture en se divisant la tâche de la caméra filmant cette entrée de métro, la tranche 16h00/17h30 de la caméra concernée pour l'un, la tranche 17h30/19h00 pour l'autre. Le problème est qu'ils ne voient quasiment rien sur l'entrée du métro où aurait eu lieu l'agression. Il y a trois prépositions à la caméra : l'une fixe durant 3 minutes la circulation devant la station de métro, l'autre est positionnée sur une rue où l'on ne voit rien en raison de nombreux arbres, la troisième filme l'entrée de la station de métro, mais se trouve trop loin pour qu'on puisse distinguer qui que ce soit. Au bout de 20 minutes, les deux opérateurs ont fait, en accéléré, une relecture de l'ensemble de la période au cours de laquelle aurait eu lieu l'agression. Ils n'ont rien vu d'anormal à leurs yeux. Ils mettent fin à leur relecture et se lancent dans une conversation sur les mérites, ou non, de ce type de travail au regard du temps qu'ils doivent y consacrer. (Carnet de terrain, Alphaville, 6 novembre 2010)

S'ils valorisent ces tâches de relecture, les opérateurs reconnaissent pourtant que, dans bien des cas, elles ne conduisent à aucune identification, en particulier la nuit car la visibilité des images est très réduite. Elle paraît aussi limitée lorsque les caméras n'ont pas été manipulées par un opérateur, c'est-à-dire lorsqu'elles ont filmé en fonction des seuls paramétrages prédéfinis. Dans ce cas, les caméras sont placées en plan large ne permettant que difficilement d'obtenir des informations précises puisqu'il n'est plus possible, à la relecture, de zoomer sur les images. D'où des critiques récurrentes à l'encontre des demandes des policiers nationaux jugées « irréalistes » et trop nombreuses.

« Moi, j'ai toujours dit que cela ne sert à rien les relectures quand on n'a pas zoomé dessus que ce sont des faits où l'on était pas là. Surtout, si c'est la nuit, on ne voit rien. Ils redemandent des relectures de « ouf » », ils ne se rendent pas compte du temps que cela demande et de la fatigue de regarder les images. » (Carnet de terrain, Alphaville, novembre 2010).

La relecture des images, qui constitue un usage réactif de la vidéosurveillance, représente donc une partie non négligeable du travail. Elle peut donner lieu à **un travail complémentaire de « gravage » des images** dès lors que les policiers nationaux en font la demande sur la base d'une réquisition dûment signée par un officier de policier judiciaire. Ce travail ne prend généralement pas plus d'une dizaine de minutes.

Un équipage de 4 agents en tenue (sécurité publique) passe durant une vingtaine de minutes au CSU pour récupérer des images datant de la veille dans l'espoir d'identifier les individus impliqués dans une rixe qui a eu lieu aux abords d'un établissement scolaire. En fonction des éléments livrés par les policiers nationaux (lieu de la rixe), l'opérateur sélectionne les deux caméras susceptibles de livrer des images intéressantes et paramètre l'enregistrement en intégrant les données temporelles (date et heures). Il procède ensuite à la copie des images sur deux CD fournis par les policiers nationaux. Une fois l'équipage parti, l'opérateur rend compte de cette procédure par téléphone au central de la police municipale et, par écrit, dans la main courante. (Carnet de terrain, Alphaville, 19 octobre 2010)

3.2.2 Alimenter la main courante

La tenue « d'une main courante » est un autre type d'activité qui occupe une part, plus ou moins importante du temps de travail des opérateurs, selon les missions confiées et leur implication dans le suivi du travail des policiers municipaux,

À Alphaville, il n'y a pour l'instant pas de main courante mais ce que les opérateurs appellent « un journal de bord », et l'on ne peut pas dire qu'il leur prenne beaucoup de temps. Pour les plus lapidaires, 5 minutes à peine sont consacrées à cette tâche administrative. Il faut dire que ce « journal de bord » se réduit, depuis que la vidéosurveillance ne sert plus d'outil de management, à rendre compte du travail effectué par les opérateurs pour que leur hiérarchie ait une idée de ce qu'ils font. Manuscrite, elle devrait bientôt être informatisée. Sa tenue n'est pas homogène. Elle varie selon les agents qui tiennent la plume, selon leurs difficultés avec l'exercice d'écriture (véritable handicap pour certains) ou leurs motivations. Les informations qui y sont répertoriées sont généralement laconiques, se résumant parfois à la seule indication de la prise de fonction de l'opérateur et des principaux lieux surveillés durant sa vacation. Pour structurer ces informations et en faciliter la lecture, des codes couleurs ont été définis : en noir, celles concernant le déroulement classique des missions (balayage général avec les caméras, heure de prise de fonction de l'opérateur), en rouge, les informations relatives à des problèmes techniques sur les caméras, et en bleues, celles relatives à des actions réalisées pour des partenaires extérieurs (relecture d'images, copie d'images sur un CD, appel du commissariat de la police nationale).

Cette narration de l'activité donne à voir souvent succinctement - guère plus d'une quinzaine de lignes pour chaque vacation - ce que les opérateurs font au quotidien, les incidents qu'ils repèrent, les échanges qu'ils ont avec les policiers. Ce sont, de l'avis même des cadres de la police municipale, des « informations très intéressantes mais personne ne vient les relire ; c'est du gâchis⁵⁷. » Le journal de bord est d'autant moins utilisé par les policiers municipaux que leurs relations avec les opérateurs demeurent, encore aujourd'hui, marquées par une suspicion. Bref, la main courante tenue par les opérateurs n'est qu'une simple mémoire de leur activité consignée dans un cahier sans réelle utilité pratique pour l'action du service de police municipale. Tout juste sert-elle, à l'occasion, comme élément de preuve qu'une copie d'image a bien été faite ou une relecture réalisée, pour justifier de l'action des services à une demande de policiers nationaux. Pleinement conscient de cette sous-utilisation, le directeur de la police municipale entend rapidement faire évoluer les pratiques d'une double manière : en informatisant la main courante et en obligeant les opérateurs à faire un compte rendu de chacune de leur vacation envoyé par mail aux brigades de police municipale. Il s'agit de transformer cette main courante en un outil opérationnel au service des policiers municipaux, ce qui est loin d'être évident, plusieurs des opérateurs ne sachant pas se servir d'une messagerie. Cette nouvelle tâche risque, par ailleurs, d'augmenter sensiblement leur charge de travail et de les détourner de la surveillance des images.

À Bétaville, l'utilisation de la main courante est plurielle et induit des effets beaucoup plus importants sur l'organisation du service de police municipale et sur les pratiques des policiers municipaux.

Tout d'abord, elle sert à enregistrer les incidents gérés par les opérateurs dans le cadre de leur activité de surveillance. Ensuite, et surtout, elle est destinée à consigner les missions assurées par les policiers municipaux. Cet aspect constitue une partie très importante du travail des opérateurs. Ces derniers le considèrent même comme leur principale mission car il leur permet, es-

⁵⁷ Entretien avec un brigadier-chef, Alphaville, 18 juillet 2010.

timent-ils, de « participer directement à l'action de sécurité publique. Notre point fort, c'est la gestion des appels radio et du téléphone. Nous sommes des intermédiaires avec les différents partenaires et l'on sait, en fonction des informations transmises par les policiers, ce qui se passe sur le terrain⁵⁸. »

Et, de fait, lorsqu'on observe les tâches réalisées dans une journée par les opérateurs de ce CSU, on se rend compte de la place centrale qu'occupent dans leur volume horaire les fréquents appels sur les ondes-radio des policiers municipaux pour leur signaler qu'ils viennent de verbaliser une voiture, de terminer une opération « tranquillité vacances », de prendre leur poste de surveillance à la sortie d'une école ou encore d'assurer l'enlèvement d'une voiture-épave... Les opérateurs sont tenus informés, en temps réel, de la quasi intégralité des tâches que les policiers municipaux réalisent. Après ces échanges radio, souvent brefs, essentiellement descriptifs, au cours desquels ils prennent note des informations transmises par les policiers municipaux sur un bout de papier, les opérateurs les enregistrent dans la main courante informatisée. À charge pour les policiers municipaux, à leur retour au poste de police, de relire cette main courante et d'ajouter sur l'ensemble des tâches répertoriées des informations plus précises s'ils le jugent nécessaire. La journée de travail des opérateurs est scandée par les appels de la police municipale qui dictent leur activité et occupent leur temps de travail.

Arrivée 10h10 à la salle de vidéosurveillance. Ce matin, c'est l'opérateur Marc qui est seul pour assurer sa vacation, la chef de salle étant en congés pour 10 jours. Marc est un ancien adjoint de sécurité (ADS) d'une vingtaine d'années qui, prochainement, quittera ce poste pour rejoindre un poste de gardien de police municipale qu'il vient d'obtenir dans la région Rhône Alpes.

10h18 - Un appel sur la radio de la police municipale, Marc abandonne sa surveillance des écrans pour le prendre : « Allo, Charly à Victor », « Victor à Charly, j'écoute » répond l'opérateur. La brigade de police municipale Victor lui annonce la découverte de 3 seringues vides dans des buissons de la coulée verte reliant deux quartiers de la ville. À la suite de cet appel, l'opérateur décide de zoomer sur le parc pour voir s'il n'y a pas d'autres seringues. Il semble déçu de ne pas les avoir repérées bien que ce soit particulièrement difficile d'identifier de si petits objets avec les seules caméras. Puis, il pointe une caméra sur les trois agents de police municipale à vélo et les suit jusqu'à ce qu'ils disparaissent de son champ de vision. Comme pour chaque nouvel incident signalé ou tâche accomplie par la police municipale, l'opérateur rédige un rapide compte rendu dans la main courante. Pendant ce temps, les caméras tournent à vide, sans aucune surveillance.

10h28 - Le téléphone sonne : c'est une personne qui souhaite joindre le standard de la mairie. Camille bascule l'appel sur l'hôtesse d'accueil de la mairie. Au même moment, un appel sur les ondes radio de la brigade « Charly», l'opérateur raccroche prestement le téléphone et prend « Charly » sur la radio qui lui signale qu'elle vient de verbaliser une voiture pour stationnement illégal au niveau 63 de la rue du Beauregard.

10h31 - L'opérateur reprend sa surveillance en concentrant son regard sur l'écran central sur lequel on peut voir alternativement, la dalle où régulièrement se trouvent « un groupe de jeunes individus », la place du marché ou l'une des entrées de la mairie.

10h41 - Un nouvel appel d'un policier municipal sur les ondes radio signalant la verbalisation d'un véhicule. Il est suivi d'un appel du chef de service (CDS) qui souhaite avoir des précisions sur les seringues trouvées.

10h50 - Un appel d'une des deux brigades de police municipale pour signaler la verbalisation d'un véhicule. L'opérateur prend note de l'information sur un petit bout de papier avant de l'enregistrer, quelques instants plus tard, dans la main courante informatisée.

10h55 - Un appel d'un policier municipal signalant la fin de la patrouille opération tranquillité vacances (OTV) ; l'opérateur entre l'information dans la main courante.

⁵⁸ Entretien avec un opérateur, Bétaville, 12 juin 2010.

11h20 - Un appel d'une brigade de police municipale indiquant qu'elle a terminé son travail de prise de contact avec le commissariat et les gardiens d'immeubles.

11h45 - Un appel radio d'une brigade indiquant la fin de 2 OTV en précisant les deux secteurs.

12h00 - Un appel sur les ondes radio d'une brigade qui annonce son retour au poste... C'est la pause déjeuner pour les policiers municipaux. Entre 12h00 et 13h00, moment de la pause des policiers municipaux, l'activité des opérateurs est limitée à la surveillance des caméras, RAS, cette « période morte » comme ils la qualifient, est le moment dont les opérateurs profitent pour aller déjeuner. Généralement, cela se limite à un simple sandwich acheté à la boulangerie la plus proche et rapidement avalé, soit en restant sur place, soit dans le square de l'hôtel de ville lorsqu'il fait beau. Les opérateurs ne mangent jamais au restaurant de la collectivité locale et, de manière générale, se mêlent peu aux autres agents de la ville. Ils semblent vivre en « vase clos », enfermés dans leur salle où seules peuvent avoir accès les quelques rares personnes autorisées. (Carnet de terrain, Bétaville, 30 juillet 2010)

Ce mode de gestion de la main courante informatisée par les opérateurs, à la fois mémoire de leur activité et film des tâches accomplies par les policiers municipaux, induit plusieurs effets.

- le suivi détaillé des interventions des policiers municipaux par les opérateurs transforme cette main courante informatisée en un outil de gestion et de contrôle de leur activité. Chacune de leur intervention étant notifiée, le chef de service dispose d'un moyen simple de vérifier l'emploi du temps de chaque policier municipal, ce qui ne veut pas dire qu'elle le fait.

- il modifie les pratiques mêmes des policiers qui doivent, dans le cadre de leur activité, faire part aux opérateurs via la radio de la plupart de leurs actions. Ceci place les policiers municipaux sous leur « surveillance ».

Un des avantages de ce mode gestion est de dégager les policiers municipaux d'un travail administratif et de « paperasserie » dont ils rechignent souvent à s'occuper. Cela permet aussi, en limitant leur temps rédactionnel, d'accroître leur présence sur la voie publique. Ainsi, l'attribution aux opérateurs de la gestion de la main courante informatisée génère des conséquences sur l'organisation du travail au sein de la police municipale. Elle libère du temps aux policiers municipaux, en théorie du moins - rien ne nous permet de dire qu'ils passent désormais moins de temps à cette tâche rédactionnelle - et induit des changements dans leurs pratiques puisqu'ils sont désormais contraints par leur hiérarchie de respecter cette procédure initiée depuis la mise en place de la vidéosurveillance ; ce qui n'est pas sans poser des difficultés tant il est difficile de se départir de pratiques ancrées dans le mode de fonctionnement du service (voir infra chapitre sur les relations entre les opérateurs et les policiers municipaux).

Par ailleurs, les opérateurs peuvent être chargés d'accomplir des tâches complémentaires : gérer les alarmes de la ville (assurer des levées de doute), assurer le standard de la police municipale. Toutes ces tâches, qui ont le mérite de rendre le métier moins monotone prennent néanmoins du temps aux opérateurs et tendent à les détourner de leur travail de surveillance ; ces différentes activités ne pouvant être menées de front.

La chef de salle, que j'avais rencontrée lors d'un premier entretien une semaine auparavant, m'accueille dans la salle d'exploitation pour ma première journée « d'observation ». Elle me fait patienter quelques instants car elle est se trouve en communication téléphonique avec, je l'apprendrais plus tard, une personne âgée. Cette dernière lui signale qu'elle a été, pense-t-elle, victime d'un démarchage téléphonique frauduleux : une personne s'est présentée comme mandatée par le maire, dans le cadre du plan canicule, pour vérifier son état de santé. La chef de salle lui explique qu'elle a bien fait d'appeler la police municipale, il s'agit semble-t-il d'une arnaque. Elle l'a rassuré en lui indiquant qu'elle allait signaler son affaire aux agents de police municipale qui assureront une patrouille dans le secteur. Elle lui indique également le numéro des services chargés de coordonner le plan anti-canicule dont elle me montre la plaquette explicative réalisée par la ville. Le coup de fil se prolonge, la chef de salle montre des signes d'agacement...

À ce moment-là, elle est en effet seule dans la salle d'exploitation ; son opérateur s'étant absenté pour une pause cigarette. Au bout de dix minutes, elle parvient à clore la communication téléphonique. Elle reprend son travail de surveillance. (Carnet de terrain, Bétaville, 22 juin 2010)

Selon les modes d'organisation des CSU, selon leur orientation, la part dévolue au suivi de l'action des policiers municipaux ou à des tâches connexes comme l'accueil téléphonique n'est pas la même. À Alphaville, le CSU essentiellement au service de la chaîne pénale n'apporte qu'un appui limité aux policiers municipaux. À l'inverse, à Bétaville où le service tend plus vers un outil au service de la politique municipale, il y a une imbrication étroite entre les missions des opérateurs et des policiers nouveaux qui, déchargés de la tenue de leur main courante par les opérateurs, gagnent sans doute en « temps disponible » de présence sur voie publique ; gain précieux quand on sait que les tâches administratives prennent aujourd'hui une part croissante de leur temps de travail. Ce modèle de gestion d'un CSU a cependant l'inconvénient de placer les policiers municipaux sous la dépendance étroite des opérateurs qui, en permanence, peuvent suivre leurs activités par l'image ou par les ondes. Sans une confiance étroite entre les deux catégories d'acteurs, il est peu probable qu'un tel système soit tenable sur le long terme.

3.3 L'ennui : générateur d'activités occupationnelles

Comme chacun peut l'imaginer, il est long et pénible de rester assis à regarder des images où les incidents sont rares. L'un des opérateurs interrogés estime que dans « 95% du temps, il ne se passe rien ». Si les opérateurs ne se consacrent qu'à cette seule activité de surveillance, l'ennui lié à la monotonie des images visionnées les gagne rapidement. L'ennui se fait plus ou moins ressentir selon les périodes de la journée. De l'avis des opérateurs, la vacation la plus vivante est celle de 15h00 à 23h00, celle du matin est la plus ennuyeuse et celle de la nuit (23h00 à 7h00) la plus éprouvante, d'autant qu'il ne se passe pas grand-chose, les ondes-radio de la police municipale semblent « mortes », la visibilité est plus difficile. De surcroît, les opérateurs doivent résister au sommeil qui assomme, peu à peu, leur vigilance. Certains reconnaissent d'ailleurs qu'ils en profitent pour dormir un peu, d'autres pour se maintenir éveillé se rendent régulièrement à leur casier pour s'avalier quelques pastilles de vitamines.

Cet ennui est bien exprimé dans les propos de cet opérateur au regard distancié sur un travail qu'il fait par obligation, qu'il n'a choisi que pour pouvoir à court terme, espère-t-il, être intégré dans la fonction publique territoriale en qualité d'agent de catégorie C.

« On raisonne comme les mecs en prison. On compte les heures et on tire des traits sur des bâtons pour faire passer le temps, pour voir ce qu'il nous reste à tirer dans notre journée. Bon, et puis pour alimenter un peu le temps, comme on n'a pas le son, on blague entre nous, on se vanne, on interpelle les gens qu'on voit. On tente de se distraire » (Carnet de terrain, Alphaville, 5 novembre 2010)

Or, ce « facteur ennui » (*the boredom factor*) comme le qualifie Gavin Smith influence directement la qualité du travail de surveillance à distance. Progressivement, il altère l'attention des opérateurs. Pour rompre cet ennui, ils élaborent des tactiques ou stratégies, plus ou moins officielles et formalisées, plus ou moins intégrées à leur activité de surveillance, et s'aménagent des temps de pause et de divertissement. La conséquence de ces activités est au mieux une discontinuité de la surveillance voire une absence totale de surveillance durant de longues plages de temps.

3.3.1 Des activités tolérées qui s'intègrent au temps de travail

Utiliser des caméras à d'autres fins que la surveillance de l'espace public

Il y a tout d'abord des moments où les caméras sont utilisées à d'autres finalités que la seule surveillance de l'espace public, en quelque sorte détournées de leurs usages prescrits sans pour autant que cela mette en question l'organisation du travail. Le temps de quelques minutes, un opérateur va s'attarder sur des femmes comparant leurs qualités esthétiques respectives ou se félicitant d'une « soirée tee-shirt mouillés ». Un autre braquera, de manière régulière, une caméra sur le parking où se trouve sa voiture afin de s'assurer qu'elle n'a pas été volée ou qu'elle n'est pas vandalisée.

S'aménager des temps de pause

Il y a ensuite, pour lutter contre l'ennui, divers moments de pause que s'aménagent les opérateurs plus ou moins tolérés par leur hiérarchie : partager un café ou un thé au sein même de la salle d'exploitation, manger constituent d'autres moyens d'occuper la vacuité de certaines vacations. À l'occasion d'une conversation, un opérateur m'indique ainsi qu'il fait désormais attention à sa ligne car, dans son poste précédent d'opérateur vidéosurveillance, il avait pris plus de 9 kg parce qu'il mangeait en permanence :

« Quand il pleut la nuit, vous n'avez rien à faire, alors, vous mangez. [...]. Il y a des fois où l'on s'emmerde, des journées où c'est vraiment mort, alors on mange, cela occupe. »

Les pauses-cigarettes sont également l'occasion de rompre la monotonie pour les fumeurs qui sont majoritaires parmi les opérateurs (6 sur 10). Même s'ils ne doivent normalement pas quitter la salle de vidéosurveillance, les opérateurs prennent le droit, dans les deux sites étudiés, de s'absenter durant plusieurs minutes pour fumer une cigarette à l'extérieur ; la loi ne les autorisant pas à fumer sur leur espace de travail.

« En général, explique la chef de salle de Bétaville, on a une pause de 10 minutes toutes les 2 heures mais il se peut que l'on ait quelque chose et pendant 3 heures les opérateurs sont devant l'écran. Lorsqu'on fait de la relecture durant une journée complète, les yeux sont fatigués, donc je vais fumer une cigarette et je reviens continuer ma recherche. (Entretien avec la chef de salle, Bétaville, 22 juin 2010). »

La nuit, seuls dans les locaux, les opérateurs ont une plus grande latitude d'action encore et ils n'hésitent pas à passer outre à l'interdiction de fumer. Ouvrant grand les fenêtres pour éviter que l'odeur n'imprègne trop fortement les lieux, ils font de fréquentes pauses tout en jetant un œil distrait sur les écrans ou, le plus souvent, sur leur téléphone portable.

La hiérarchie a connaissance de ces pratiques, mais préfère fermer les yeux dès lors qu'elles ne mettent pas en cause le fonctionnement du service. Elles sont d'autant plus facilement admises qu'elles apparaissent comme une compensation à la pénibilité du travail surtout de nuit. De la sorte, on assiste à une forme de privatisation de l'espace de travail, qui va de paire avec un style à la fois physique et langagier relâché. Les pratiques « clandestines » apparaissent d'autant plus importantes que le contrôle de la hiérarchie est lâche, voire inexistant, que les opérateurs sont livrés à eux-mêmes. En l'absence de la hiérarchie, à Bétaville, un moyen de contrôle a posteriori visant à vérifier que les opérateurs ne s'adonnent pas à des activités « clandestines » a été mis en place : la mise sous surveillance des surveillants. Les opérateurs sont en effet placés en permanence sous l'œil d'une caméra les filmant et enregistrant les images contrairement à ce qu'ils pensaient !

3.3.2 L'invention d'histoires et la surévaluation de la réalité

Pour occuper le temps, pour rendre plus vivant le travail de surveillance, il n'est pas rare que les opérateurs, tout en regardant les images des caméras, inventent des histoires à partir des personnes filmées qu'ils n'hésitent pas à interpeller verbalement. Cette activité est bien acceptée parce qu'elle s'intègre dans le travail même de surveillance des opérateurs. À force de voir régulièrement sur les images les mêmes individus, les opérateurs se familiarisent avec eux et quelques-uns deviennent de véritables personnages auxquels, parfois, ils attribuent des noms, des sobriquets, et dont ils inventent la vie. C'est le cas par exemple de cette chef de salle qui, à de multiples reprises, s'adresse à des individus qu'elle voit sur ses moniteurs dont certains lui sont désormais familiers.

« Tiens voilà Rosette (parlant d'un adolescent d'une quinzaine d'années revêtu d'un sweet rose). Il est généralement avec un copain. On ne le voit pas avec lui aujourd'hui. On le connaît bien, parce qu'il cherche régulièrement la bagarre. Une fois qu'on l'a dans notre champ de vision, il ne faut pas le lâcher, il faut le surveiller. » (Carnet de terrain, Bétaville, 18 juillet 2010).

Une manière pour l'opérateur, estime Gavin Smith, de « briser les barrières technologiques en instaurant « un dialogue, une interaction entre le regardant et le regardé. Il sort du rôle institutionnel et officiel qui lui est assigné. Il n'est plus simplement un observateur distancié mais, au contraire, un observateur investi d'émotions, de représentations, de jugements.

Cette propension à inventer des histoires, à se construire une image déformée de la réalité, est d'autant plus forte chez les opérateurs qu'ils n'ont avec le terrain, dans le cadre de leur travail, qu'un contact médiatisé par l'image. Ils ne connaissent, pour la plupart, les différents espaces vidéosurveillés qu'au travers de la seule sortie en voiture réalisée, lors de leur prise de fonction, avec l'un ou l'autre des policiers. Le dehors, l'espace de la ville qu'il surveille, est un monde totalement virtuel qui leur est étranger. Et il le demeure, en dehors même du temps de travail, la très grande majorité ne résidant pas dans la commune où ils sont opérateurs (8 sur 10). Leur connaissance de la ville, ne serait-ce que du point de vue de la structure des espaces, des distances, qui sont déformées par l'œil des caméras, est donc très superficielle.

De surcroît, les opérateurs tendent à surévaluer les « événements » dont ils ont connaissance sans pour autant qu'ils aient eu à intervenir. L'extrait ci-dessous illustre bien cette quête de l'événement qui peut les amener à travestir la réalité.

J'arrive au centre à 9h00 et j'apprécie de me retrouver dans une salle climatisée aux volets à demi-fermés alors que dehors, il fait une chaleur accablante. Il n'y a, ce matin, qu'un seul opérateur, la chef de salle étant partie en congés pour trois semaines. Marc vient m'accueillir au RDC de l'hôtel de ville. À peine m'a-t-il salué qu'il m'annonce que, depuis ce matin, « il y a eu le feu partout ! ». Sans doute moi aussi en quête de sensationnalisme, je l'invite à me raconter ce qui s'est passé ... « Eh bien, me dit-il, il y a eu deux alarmes anti-intrusion qui se sont déclenchées, accidentellement semble-t-il, puisque aucun intrus n'a été identifié. Il y a aussi des Roumains qui ont été évacués de la commune voisine, la nuit dernière. Il est donc possible qu'ils viennent sur le secteur. Le chef de la police municipale a d'ailleurs demandé un minimum de surveillance. On en a vu deux pénétrer sur la commune. Une patrouille de la police municipale a été envoyée pour une prise de contacts avec ces roumains et j'ai essayé de les suivre (les agents de la patrouille) mais, à un moment, je les ai perdus parce que je n'avais plus de caméras. Ils sont sortis de mon champ de vision. » Je cache ma déception car, il faut bien le dire, je m'attendais au regard de son enthousiasme à des choses autrement plus exaltantes. (Carnet de terrain, Bétaville, 8 juillet 2010).

En conclusion

La monotonie du travail, peuplé de temps morts, l'ennui, conduisent les opérateurs à s'aménager des temps de pause et à s'inventer des activités de divertissement, plus ou moins légaux, plus ou moins acceptés par leur hiérarchie. Cette dernière ferme les yeux sur certaines activités bien éloignées du travail de surveillance, car elles permettent aux opérateurs de tenir le coup, de supporter ce métier. Du contrôle exercé par les hiérarchies intermédiaires dépend très largement la plus ou moins grande part que les opérateurs peuvent consacrer à des activités « clandestines » et plus largement au « hors travail ». Ce contrôle semble d'autant plus efficace que la hiérarchie intermédiaire exerce, en partie, un travail similaire à celui des opérateurs.

S'il est difficile de mesurer la quotité du temps dévolu à ce « hors travail » et, plus largement, le temps où le regard de l'opérateur n'est pas rivé sur les écrans, il est clair qu'il y a une réelle discontinuité dans la surveillance. Nombre de faits délictueux ou de petits désordres échappent, en conséquence, au regard des opérateurs, diminuant d'autant les possibilités d'une réponse immédiate par les services de police. Contrairement à l'idée véhiculée tant par les défenseurs de la vidéosurveillance que par ses détracteurs, la surveillance des écrans et, par là-même des espaces placés sous l'œil des caméras, est donc loin d'être continue.

4 – Opérateur vidéosurveillance : un travail peu reconnu

Pièce centrale des dispositifs de vidéosurveillance, les opérateurs sont de nouveaux acteurs d'un paysage local de la sécurité dominé par la figure du policier et, plus particulièrement, du policier national. Or, comme pour tout nouvel entrant dans un univers professionnel déjà bien balisé, il leur est difficile de trouver leur place et de se faire reconnaître comme des acteurs légitimes. Cette reconnaissance, on va le voir, est d'autant plus difficile que les opérateurs ne sont pas des policiers, qu'ils sont peu diplômés et se trouvent sur des postes précaires.

Pour comprendre les difficultés des opérateurs à se faire reconnaître, on s'attachera d'abord à mieux cerner leur profil, leur qualification (savoirs validés par des diplômes) et leur mode d'investissement dans leur travail. On étudiera ensuite leur entreprise de légitimation de leur travail en montrant comment les plus investis dans leur fonction revendiquent un savoir-faire particulier, peu reconnu par leur hiérarchie et leurs principaux partenaires (les policiers municipaux et nationaux).

4.1 Une diversité de profils

Sur nos deux sites, à partir d'un échantillon peu représentatif il est vrai (n= 10), l'hétérogénéité des profils professionnels des opérateurs est frappante.

À Bétaville, le choix de la direction, en particulier du directeur général adjoint (DGA) qui suit le dossier « vidéosurveillance » depuis le début, a été de recruter des personnes familiarisées avec le monde de la police. Les deux opérateurs sont issus de la police nationale. Prenons l'exemple de Marc. Âgé de 27 ans, il a été policier auxiliaire dans la police nationale durant trois ans où il faisait essentiellement fonction de chauffeur de hauts fonctionnaires du Ministère de l'Intérieur. Pour des raisons tenant, dit-il, à son « refus de l'autorité » et plus largement au peu de perspectives qui s'offraient à lui dans la police nationale, il a démissionné, mettant ainsi fin à son contrat, et a postulé à un poste d'opérateur municipal de vidéosurveillance. Conjointement, il s'est présenté aux concours d'attaché de préfecture et de gardien de police municipale. Quelques mois après sa prise de fonction comme opérateur, il a obtenu les deux concours et, pour des « raisons de convenance personnelle » dit-il, a choisi le concours de gardien police municipale relevant de la catégorie C de la fonction publique territoriale, plutôt que celui d'attaché de préfecture relevant de la catégorie A de la fonction publique d'Etat. Bénéficiant d'une autre perspective professionnelle stable à très court terme, il vit donc cet emploi transitoire sur un mode plutôt positif et distancié. Ne se sentant plus dépendant de cet emploi, c'est de manière très décontractée et sans crainte qu'il s'exprime sur son travail d'opérateur et sur ses relations, tant avec sa hiérarchie qu'avec les policiers nationaux et municipaux. Son binôme est lui plus investi dans son métier d'opérateur. Ancien policier auxiliaire également, Jean, âgé de 28 ans, travaillait déjà à la vidéosurveillance d'une portion de l'autoroute A 6. Ce travail d'opérateur n'est donc guère différent de celui qu'il assurait lorsqu'il se trouvait dans la police nationale.

Récemment, le dispositif de vidéosurveillance peine à stabiliser son personnel et à recruter des personnes ayant un minimum d'expérience en ce domaine. Il faut dire que le travail n'est pas très attractif : le salaire est bas même s'il est légèrement supérieur à d'autres agents de catégorie C, à condition d'accepter quelques heures supplémentaires et les vacances de week-end. De surcroît, les horaires de travail en décalé sont difficiles à supporter, les tâches sont fastidieuses à

réaliser, d'où des difficultés pour les employeurs municipaux à trouver des candidats pour ce type de poste.

À Alphaville, il faut tout d'abord souligner la stabilité des opérateurs. La majorité (6 sur 8) a plus de 4 ans d'ancienneté. Il faut ensuite noter que les profils sont divers, tout en étant marqués par une caractéristique commune : le faible niveau de qualification. Seuls trois agents possèdent le niveau Bac, les autres ont le niveau BEPC. Pour deux d'entre eux, il s'agit de leur premier emploi et ils l'occupent depuis plus de 5 ans ; c'est le « hasard » qui les a poussés à devenir opérateur disent-ils. Un troisième, sans-diplôme, est issu du secteur privé où il a travaillé comme vigile durant trois ans, c'est, affirme-t-il, essentiellement « la stabilité de l'emploi qui m'a poussé à postuler à ce poste. J'espère bientôt être titularisé. » Pour ces agents, l'emploi d'opérateur n'est pas un choix de carrière, encore moins une « vocation » où l'individu pourrait s'accomplir, mais bien plutôt un choix par défaut, faute de mieux, qui ne valorise pas l'estime de soi.

Ce n'est pas le cas de tous les opérateurs. Alain, par exemple, investit pleinement son travail dont il affirme qu'il constitue, par les compétences qu'il nécessite, un « métier spécifique ». « Il faut savoir, insiste-t-il, pourquoi on est là. Pour moi, c'est un métier à part entière, pour d'autres c'est une roue de secours. » Responsable de rayon durant 8 ans dans la grande distribution, Alain est entré dans ce « métier » à la suite de problèmes de santé avec l'espoir de devenir à terme policier municipal. À ce poste depuis 6 ans, il a, à deux reprises, échoué au concours d'entrée de gardien de police municipale, à chaque fois, explique-t-il, à cause de l'épreuve pratique de « mise en situation ». Il s'inscrit donc clairement dans une dynamique de progression professionnelle : à ses yeux, l'emploi d'opérateur est une première étape permettant déjà l'apprentissage de savoir-faire policiers.

« Pour moi, passer le concours de policier municipal, est une suite logique. Je ne me sens pas complexé parce que je suis derrière les écrans, je ne me sens pas diminué. Moi, ce que je fais depuis 6 ans, la façon dont je le fais, je ne m'en lasse pas. Et pourtant, à chaque vacation, c'est la même chose qui se passe. » (Entretien avec un opérateur, Alphaville, 26 juillet 2010)

En dépit de cette diversité de profils, on peut néanmoins dégager quatre types de trajectoire parmi les opérateurs rencontrés : ceux qui ont quitté des postes précaires au sein de la police nationale (policier auxiliaire), ceux qui viennent du secteur privé de la sécurité, ceux dont leur poste d'opérateur constitue le premier emploi et ceux pour qui c'est une totale reconversion par rapport au métier qu'ils exerçaient auparavant. On remarquera aussi, dans notre « échantillon », la part importante des femmes, alors que les métiers de la sécurité sont généralement marqués par leur caractère masculin. Sur les 10 opérateurs rencontrés, 5 sont des femmes mais peut-être ne s'agit-il que d'une singularité de nos sites.

4.2 Une formation sur le tas

Cette diversité relative des trajectoires, (leur précarité sociale et la faiblesse des diplômés) n'est pas compensée par une formation initiale qui permettrait d'homogénéiser les référentiels d'action et les pratiques en délivrant un socle minimum de connaissances. Jusqu'à il y a peu, en effet, aucune formation spécifique sur l'outil et l'environnement institutionnel dans lequel travaillent les opérateurs municipaux, n'existait. Et aujourd'hui encore, les rares formations dispensées par le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) sont difficiles d'accès en raison du peu de places disponibles, alors même que les candidats sont potentiellement nombreux. Il est vrai aussi que ces formations sont à l'initiative et à la charge des mairies, ce qui représente un coût supplémentaire non négligeable pouvant expliquer les réticences de certaines d'entre-elles. À défaut, les opérateurs s'en remettent donc à la formation « informelle », « sur le tas », délivrée par leurs pairs, leurs responsables hiérarchiques ou les policiers qui leur font partager leurs savoirs.

C'est pourquoi, si certains s'étaient déjà familiarisés au fonctionnement d'un dispositif de vidéosurveillance, lors d'une expérience précédente au sein d'une société privée de surveillance ou au sein de la police nationale, les autres n'avaient aucune connaissance ni technique ni juridique lors de leur prise de fonction. De manière significative, il ressort de nos échanges avec les opérateurs qu'ils n'ont qu'une connaissance très parcellaire, voire inexistante, des règles de droit encadrant la vidéosurveillance. Les rares informations dont ils disposent, ils les ont acquises soit par des discussions avec des policiers municipaux ou nationaux, soit par des recherches réalisées par eux-mêmes.

« J'ai fait mes petites recherches sur internet de mon côté pour éviter de faire n'importe quoi et avoir des problèmes par la suite. J'ai été chercher quelques recommandations du service privé, mais certaines choses ne sont pas applicables avec les pouvoirs d'une police municipale et l'utilisation des images. Un minimum de connaissance juridique est important car on peut se retrouver avec différents services de police qui demandent « On veut telle chose et telle chose ». Mais il y a peut-être certaines choses qui ne sont pas faisables ou pas légales. Donc, il ne faut pas avoir peur de savoir de quoi on parle. Après, il ne faut pas se laisser bouffer parce qu'ils portent un uniforme. » (Entretien avec un opérateur, Alphaville, 26 juillet 2010.)

Mais cet opérateur fait largement exception. La majorité exerce leur travail sans avoir les rudiments de la législation afférente à la vidéosurveillance. Cette méconnaissance peut avoir des conséquences préjudiciables. Elle peut notamment conduire à des pratiques illégales sans que les opérateurs en aient pleinement conscience. Ainsi, sur les deux sites, les opérateurs font des relectures d'images voire les gravent sans en avoir eu systématiquement une réquisition signée par l'officier de police judiciaire territorial. Ils se doutent que ce n'est pas juridiquement bordé, mais les contraintes pratiques, les usages locaux et la pression exercée par les policiers nationaux, les poussent à passer outre même si cela risque d'entacher de nullité juridique la procédure.

« Moi, je refaisais le visionnage quand j'étais chef de poste, parce que normalement les opérateurs n'ont pas le droit de le faire. Il y a longtemps, une note de service disait que, seuls, le directeur de la police municipale et son adjoint ont le droit de visionner. Mais ça les a vite lassés, parce que quand le commissariat appelle à 2 heures du matin pour une relecture, ils ne voulaient pas se lever donc je le faisais pendant ma vacation... Et maintenant, ce sont les opérateurs qui le font. Ce n'est pas plus mal. Cela arrange tout le monde, mais je crois qu'ils n'ont pas le droit car ils ne sont pas assermentés. Mais il n'y a pas de souci parce que les gens sont sérieux. » (Entretien avec un policier municipal, Alphaville, 26 juillet 2010)

Le supposé « sérieux » des opérateurs fait donc office de garde-fou, de garantie, au maintien d'un mode de fonctionnement routinisé non conforme au droit, mais où chacun trouve son

compte et derrière lequel chacun s'empresse de se réfugier en cas de faute constatée. On mesure, les conséquences pratiques d'un écart, trop manifeste, entre le cadre juridique - en l'occurrence, la réglementation régissant l'exploitation de la vidéosurveillance de voie publique définie par la loi de 1995 - et les usages, quotidiens, que les opérateurs font d'un outil doté de grandes capacités technologiques. Ici, ce n'est donc pas tant l'encadrement qui doit être mis en question - pour sa défaillance, son laxisme dans l'application d'une règle floue - que l'inadéquation d'une règle de droit à de nouvelles pratiques, à de nouveaux usages, jugés plus « efficaces » mais, à n'en pas douter, plus risqués pour les libertés individuelles (voir sur ce point l'introduction).

On retiendra donc qu'en matière de formation, il n'existe pas de savoirs formalisés et reconnus par une filière de formation institutionnalisée. Ceci explique que les opérateurs ne disposent pas d'une formation initiale solide, ni sur le plan pratique du maniement de l'outil, ni sur le plan juridique quant au cadre légal de la vidéosurveillance des espaces publics, ni sur le plan déontologique - sur la manière d'observer et de repérer les « cibles » à surveiller.

« Soit disant on nous forme. Bon, c'est vrai on nous montre comment ça fonctionne techniquement, mais après, il n'y a rien... Alors, on est obligé de faire par soi-même. Moi, quand j'ai débuté, j'ai repris le plan de la ville, je l'ai fait agrandir et j'ai mis des pastilles aux emplacements des caméras puis appris les zones couvertes et les noms des rues où elles se trouvent. » (Entretien avec un opérateur, Alphaville, 18 juillet 2010).

Les « ficelles » de leur métier, ils les apprennent sur le tas par la transmission informelle par un collègue plus ancien de savoirs pratiques et par l'expérience individuelle qu'ils acquièrent.

« J'apprends ici en bidouillant les caméras, ma chef de salle me corrige. Progressivement j'ai aussi appris à gérer la main courante. Je fais avec le bon sens et, avec mes acquis de mes expériences précédentes dans la police nationale, pour faire mon métier. » (Entretien avec un opérateur, 8 juillet 2010)

Un métier qui, selon leur trajectoire et leur projet professionnel, leur représentation de leur rôle, est plus ou moins fortement investi. Trois modalités d'investissement qui correspondent à trois idéaux-types d'agents, peuvent être dégagées :

Les « utilitaristes » : il s'agit d'agents qui exercent ce métier par défaut, parce qu'ils sont en attente d'un autre poste dans le monde de la sécurité ou ailleurs, en attente d'une titularisation comme agent de la fonction publique territoriale ou que leur qualification ne leur offre guère de possibilités d'espérer un autre type d'emploi leur garantissant la même stabilité statutaire. Ils sont distants par rapport au métier, critiques dans le regard qu'ils portent sur les policiers nationaux et municipaux ainsi que sur l'utilité même de la vidéosurveillance. Ils sont présents mais n'assurent que le travail minimum et se sentent à « part » dans cet univers professionnel.

Les « chasseurs » : il s'agit d'agents qui prennent manifestement à cœur le travail qu'ils accomplissent, y trouvant une réelle utilité sociale. Ce sont eux qui défendent avec ardeur le rôle que la vidéosurveillance peut jouer en matière de « flag ». Ils revendiquent ce « goût de la chasse » qui, selon eux, nécessite d'avoir du « flair », de l'instinct. Ils adhèrent pleinement au monde policier et à ses valeurs. Ils souhaitent en faire partie en continuant leur travail, à ce poste, ou en intégrant la filière police municipale.

Les « loyalistes » : il s'agit d'agents qui se posent en défenseur d'un outil au service de la mairie et, plus particulièrement, des policiers municipaux dont ils cherchent à défendre les intérêts en les protégeant voire en les couvrant lors d'une intervention illégale. On trouve chez eux un « loyalisme » à l'égard de l'institution, un respect scrupuleux des règles imposées et un souci de se protéger des tentatives, par les policiers nationaux, de « prise en mains » de « leur » outil.

4.3 La revendication d'un savoir-faire technique

Désireux d'affirmer leur légitimité professionnelle, les opérateurs revendiquent la maîtrise d'un savoir-faire spécifique à leur travail de surveillance à distance ; la notion de « savoir » étant ici entendue « comme l'ensemble des connaissances mobilisées dans une pratique de travail⁵⁹. »

Ce savoir-faire se caractérise par une habileté technique dans le maniement des caméras qui, de l'avis des opérateurs, les singularisent des policiers nationaux dont ils critiquent le manque de maîtrise des règles de l'art de la surveillance par caméra.

« Je pense que les policiers nationaux n'ont pas encore intégré le fait que, derrière les écrans, ce n'est plus eux qui prennent la main mais qu'il y a des professionnels. Pour eux, on est des utilisateurs lambda d'écrans. Malheureusement. Mais ça viendra quand ils verront ce qu'on peut leur apporter. [...] On voit bien que ce (les policiers nationaux) ne sont pas des opérateurs parce que dès qu'ils prennent la main, ça part dans tous les sens. J'ai même failli vomir l'autre fois parce qu'ils faisaient tourner leur caméra dans tous les sens. Résultat, si j'ai des clichés à faire, je ne peux pas les faire avec leurs images, c'est mal ciblé, trop loin, ça n'arrête pas de sauter. Ils zooment de trop donc la caméra s'en va, mais je la leur laisse parce que je ne veux pas d'histoires.» (Entretien avec le chef de salle, Bétaville, 6 juillet 2010)

Au-delà de l'aspect technique, les opérateurs mettent en avant une seconde compétence qu'ils estiment nécessaire à l'exercice de leur travail : la maîtrise d'un « regard spécifique » qu'ils assimilent volontiers au « regard policier ».

« Aujourd'hui, le moindre petit détail attire l'œil même quand je suis à l'extérieur, il y a une petite déformation professionnelle. [...] Ceci tient à mon expérience et aux conseils des différents services de police avec lesquels j'ai travaillé. Quand ils viennent faire des planques ici, ils nous expliquent des petites techniques à eux qu'on peut appliquer. Aussi, au niveau du comportement humain, des attitudes, cela permet d'avoir un regard policier parce que nous, en tant que civils, on n'a pas forcément l'œil. Cela a permis d'affiner certaines de mes techniques. » (Entretien avec un opérateur, Alphaville, juillet 2010).

« Le regard spécifique » des opérateurs se caractériserait donc par une capacité à repérer des indices, des détails signifiants dans la multiplicité des images et à établir rapidement un diagnostic d'une situation donnée. C'est sur la base de ce jugement porté sur une scène visible à l'écran que, dans l'urgence, ils doivent être en mesure d'arbitrer entre plusieurs options : mobiliser ou non les forces de police (nationale ou municipale), réagir immédiatement ou maintenir une simple surveillance. Autrement dit, ils doivent faire preuve d'une capacité de « discernement ». Celle-ci est déterminante car, si les opérateurs mobilisent abusivement ou/et inutilement les policiers sur des faits repérés à l'aide des caméras, ils risquent de perdre toute crédibilité auprès des agents de terrain sans lesquels leur capacité d'intervention est nulle.

Ce « discernement » et la maîtrise qu'il implique face à l'événement est loin d'être évident. Certains reconnaissent d'ailleurs qu'il s'agit d'un type de situation, particulièrement stressant et, que tous les opérateurs n'auraient pas les compétences nécessaires pour y faire face. C'est du moins, une critique formulée par un opérateur à l'égard de l'un de ses collègues avec lequel il travaille en binôme. Il estime que son collègue alerte, parfois, les policiers pour des situations qui n'en valent nullement la peine (deux ou trois jeunes qui chahutent gentiment). À l'inverse, il est aussi bien capable de leur dire qu'il n'y a personne sur tel site, sur lequel des policiers vont intervenir, alors qu'un groupe de jeunes « un peu suspects » y est rassemblé. Pour l'illustrer, il rapporte une anecdote mettant en cause son binôme auquel les policiers municipaux ne feraient, désormais, plus confiance.

⁵⁹ Florence Osty, *Le désir de métier. Engagement, identité et reconnaissance au travail*, PUR, Rennes, 2003, p.55.

La semaine dernière, alors qu'il était en vacances, son binôme était absent et n'aurait pas été à la hauteur des attentes des policiers municipaux. « Souvent, dit-il, les policiers municipaux nous demandent de ne pas les filmer sur des interventions qui peuvent dégénérer ». C'est ce qui s'est passé dans le cas qui nous intéresse : deux agents ont appelé mon collègue « opérateur » avant d'intervenir pour lui demander de ne pas filmer. Or, pendant l'intervention, ils se sont rendu compte que les caméras étaient braquées sur eux. Effectivement le collègue en question a filmé et même zoomé pour mieux les voir. L'opérateur estime que c'en est trop, « ça peut-être grave ». Grave de filmer car « cela peut conduire à faire virer trois ou quatre agents », et non pas de couvrir d'éventuelles bavures (« quand un jeune les agresse, ils agressent en réponse, c'est normal »). (Carnet de terrain, Alphaville, 14 novembre 2010).

Cette critique sans complaisance, fondée ou non, est intéressante car elle met en évidence les compétences qu'estime devoir maîtriser cet opérateur pour bien exercer son travail : décoder les situations, apprécier les critères de dangerosité, repérer les faits qui méritent d'être signalés et orienter l'action des policiers sur le terrain. Elle révèle également sa conception, partagée par l'ensemble des « loyalistes », des finalités légitimes de l'action des opérateurs. Elle consiste avant tout à seconder les policiers sur le terrain, à les protéger, autant dire à les « couvrir », indépendamment de toute considération en termes d'intérêt général, de service public et de transparence démocratique. Pour elle, l'exercice du travail d'opérateur implique donc d'intégrer, dans ses modes d'action, la règle policière de la couverture en détournant les caméras si nécessaire.

Les opérateurs revendiquent d'autant plus la spécificité de leurs compétences qu'ils sont en quête d'une reconnaissance de leur rôle, aussi bien en interne (par leur hiérarchie et par les policiers municipaux), qu'en externe (par les policiers nationaux). Leur sentiment de dévalorisation tient à plusieurs raisons.

Il y a, tout d'abord, une faible reconnaissance par leur hiérarchie de leur rôle, hormis lorsque le travail se traduit par une récompense comme une lettre de félicitations pour un « flag ». Le sentiment d'inutilité sociale est très vif chez les opérateurs qui ont intégré cet emploi par défaut : les « utilitaristes ». L'un d'eux qui, auparavant, a travaillé dans la sécurité privée comme vigile, estime que « le CSU est un service vide-ordure. On y met ceux que l'on ne peut pas caser ailleurs, il y vient des personnes dont la motivation est de pouvoir intégrer la fonction publique. » Lui-même reconnaît qu'il tient depuis plusieurs années à ce poste dans l'espoir d'être titularisé. Le sentiment de dévalorisation est renforcé par l'absence de possibilité de progression au sein de la mairie, à moins de passer un concours administratif. Une perspective bien illusoire pour nombre d'agents au regard de leur faible qualification.

Il y a ensuite le faible crédit que leur accordent les policiers municipaux, bien qu'il faille fortement nuancer le propos selon les sites et les équipes ;

« À leurs yeux, on est vraiment rien. Alors que, moi, j'ai énormément de respect pour les polices donc je veux aussi qu'on en ait pour mes opérateurs et moi-même, c'est donnant-donnant parce que le travail qu'ils font il n'est pas facile mais nous aussi c'est pareil. » (Chef de salle, Bétaville, 8 juillet 2010)

Les critiques des policiers municipaux à l'égard des opérateurs relèvent, plus largement sans doute, d'une stratégie de distinction assez classique chez les policiers municipaux vis-à-vis des autres personnels des services de police municipale. C'est ce que met bien en évidence, Virginie Malochet, dans son étude portant sur les rapports des policiers municipaux avec les personnels ASVP (agents de surveillance de voie publique). « Alors qu'ils cherchent à

s'accaparer les emblèmes électifs de la « grande police », *écrit-elle*, (les policiers municipaux) utilisent ce nouveau prolétariat de la surveillance comme faire-valoir de leur prestige professionnel; ils se valorisent au détriment de ceux qu'ils abaissent à un rang subalterne, de ceux dont « le manque de professionnalisme », jetterait l'opprobre sur l'ensemble de la police municipale⁶⁰. »

Enfin, il y a le peu de prise en considération par les policiers nationaux du travail qu'ils assument pour leur compte ... et les policiers nationaux savent en tirer les bénéfices.

« On a un manque de crédibilité et de reconnaissance auprès de la police nationale. Je sais, ayant été dans la police nationale, que les policiers nationaux ne considèrent pas bien les policiers municipaux mais quand vous faites partie d'une police municipale, c'est dur à vivre. Il y a quelques mois, on a eu des problèmes avec des motocross qui roulaient n'importe comment, elles faisaient des rodéos. On a dit à la police nationale que l'on avait plein d'images mais ils n'ont pas voulu les utiliser. Ils ont dit qu'on ne pouvait pas se fier aux dires du CSU alors même qu'on avait plein d'images. » (Entretien avec un opérateur, Bétaville, juillet 2010)

D'où la difficulté des opérateurs, lorsqu'ils sont en position de sollicitation, de convaincre les policiers nationaux d'intervenir sur des affaires qu'eux-mêmes jugent importantes, ce qui n'est peut-être pas forcément le point de vue de vue des agents de la police nationale. Il y aurait donc une forme de déni de reconnaissance du savoir des opérateurs, de ce qu'ils qualifient, eux, de « professionnalisme ».

« Il y a quelques jours, nous raconte un policier municipal, il y avait un squat de jeunes sur la dalle Erik Satie. Ils sont intervenus à 5 ou 6 policiers pour interpellier. Et, sans rien nous demander, ils ont pris la main sur les caméras alors qu'ils n'en ont pas le droit, c'est très clair dans la convention de partenariat. Nous, on a repris la main et on a fait un plan large sur la scène d'interpellation. On s'est fait pourrir la vie.

Assise à côté de l'opérateur, la chef de salle se mêle à la conversation et se montre plus abrupte dans son jugement : « Oui, enfin, tu peux le dire ... ils nous ont traité d'emmerdeurs. »

L'opérateur poursuit. « Du coup, il y a un policier qui m'a appelé pour me dire : qu'est-ce que vous foutez ? Pourquoi vous prenez la main sur cette caméra alors que vous en avez plein d'autres pour vous amuser ? Je l'ai remercié de nous appeler et je lui ai dit que, s'il voulait prendre la main, il fallait d'abord nous appeler. Il m'a raccroché au nez, super énervé. C'est clair qu'il y a des problèmes de susceptibilités. Surtout, les policiers nationaux n'aiment pas que, nous aussi, on puisse voir leur travail. Et, ce jour-là, ils se sont rendu compte qu'ils ne pouvaient pas prendre la main comme ils le voulaient. C'est nous qui avons la maîtrise» (Carnet de terrain, Bétaville, 26 juin 2010).

Autre exemple, à Bétaville, les opérateurs reprochent aux policiers nationaux de ne pas intervenir lorsqu'ils leur transmettent des images de fumeurs de joint. Un déficit de prise en considération de ce qu'ils font qui les conduit, parfois, au découragement.

« C'est décourageant, estime l'un des opérateurs, ancien adjoint de sécurité ; je préfère désormais me concentrer sur les appels au standard et aux ondes radio parce que, dit-il, « je me sens plus utile là ». Sa déception est grande, il regrette surtout de ne même pas pouvoir dire qu'il fait partie de la « maison (de la police nationale)⁶¹ ».

⁶⁰ Virginie Malochet, *Les policiers municipaux*, Paris, PUF, 2007, p.171.

⁶¹ Entretien avec un opérateur, Bétaville, 22 juin 2010.

En conclusion

Les trajectoires professionnelles des opérateurs de vidéosurveillance se caractérisent par leur diversité ; diversité toute relative car une constante est la faiblesse de leur formation initiale. Si l'emploi d'opérateur vidéosurveillance est un travail qui nécessite un savoir-faire technique et un regard spécifique, c'est un travail qui s'apprend essentiellement sur « le tas », par la diffusion de savoirs par les « anciens » et l'expérience accumulée.

Aujourd'hui encore, il n'y a pas de diplôme, à l'échelle nationale, validant ces savoirs et construisant un référentiel « métier » mais de simples modules expérimentaux de formation. Et le travail des opérateurs n'est pas plus reconnu au niveau des services de police comme un métier à part entière. Si les policiers s'appuient, et de plus en plus, sur les opérateurs, ils ne leur reconnaissent pas pour autant un savoir-faire spécifique, leur renvoyant ainsi l'image d'exécutants « sans qualité ».

Conclusion générale

De cette étude sur les « coulisses » du travail de surveillance à distance des opérateurs municipaux, sur ce qui se trouve hors champ, hors du regard, plusieurs enseignements se dégagent. Il va de soi que nous ne prétendons pas que ces enseignements puissent être généralisés à l'ensemble des systèmes de vidéosurveillance de l'espace public en France. Néanmoins, les contrastes des deux systèmes retenus aussi bien au niveau du nombre de caméras, de l'organisation des services et de leur positionnement, de l'ancienneté des opérateurs que de la différence du niveau technique des systèmes, révèlent bien la diversité des conditions dans lesquelles travaillent aujourd'hui, au sein de nombre de villes françaises, les opérateurs municipaux de vidéosurveillance.

L'illusion d'une surveillance continue

Que font-ils ? Sur cette question, qui est au cœur de notre étude, la première chose que l'on peut dire est que ces professionnels de la surveillance à distance ont un nombre important d'activités, voire d'occupations, mais sans doute pas celles où on les attend principalement : à savoir sur la surveillance des espaces publics. L'observation des pratiques met en évidence qu'ils assurent bien un travail de surveillance, en regardant les écrans de manière passive ou active, mais celui-ci ne participe que de manière limitée à une prévention des désordres. L'idée que les espaces vidéosurveillés sont, en permanence, sous la vigilance des opérateurs est une illusion :

- c'est une illusion parce que les opérateurs ne consacrent en réalité qu'une part réduite de leur temps de travail à la surveillance passive (balayage des caméras) ou active (recherche du flagrant délit).
- c'est une illusion parce que cette part du temps de travail, consacrée à la surveillance, est fortement limitée dans son efficacité par différents facteurs : techniques, météorologiques et humains (tenant notamment à leurs relations avec les policiers qu'ils soient nationaux ou municipaux et à l'ennui).

Contrairement à une idée fortement ancrée chez nombre de citoyens et, véhiculée par les promoteurs de la vidéosurveillance, la démultiplication du regard sur l'espace public ne se traduit pas par une augmentation exponentielle du nombre de « flags » et d'arrestations. Car, si le regard des opérateurs est démultiplié par les caméras, il reste limité pour des raisons tenant aux capacités physiques des opérateurs (le nombre de caméras qu'ils peuvent regarder en étant réellement attentifs aux images) et du périmètre du territoire communal placé sous vidéosurveillance. Quand bien même l'opérateur serait extrêmement vigilant et motivé, les flags sont de l'ordre de l'exceptionnel. « Les rondes électroniques » des opérateurs de vidéosurveillance débouchent plus rarement encore sur une arrestation, les opérateurs n'étant que ceux qui alertent les policiers présents sur le terrain. Rares sont donc les délits qu'ils repèrent donnant lieu à une intervention et, plus encore, à une arrestation par la police.

Un regard sélectif

Par ailleurs, l'étude montre que ce « regard » des opérateurs est sélectif. Parmi la profusion d'informations, d'individus qui apparaissent sur leurs écrans, ils sont amenés à faire des choix ; choix entre les écrans et les images qu'ils décident prioritairement de regarder, choix surtout des personnes qu'ils ciblent avec les caméras. Ce ciblage, forme de tri social de la population présente sur l'espace public, est moins fondé sur les comportements suspects d'individus que sur leur âge (les « jeunes ») et leur « apparence », plus précisément sur leur tenue vestimentaire. Certaines manières de s'habiller sont associées, dans les représentations des opérateurs, à une culture de la déviance rendant légitime et efficace, selon eux, de cibler certaines catégories d'individus voire de minorités plutôt que d'autres. Ils exercent ainsi une forme de discrimination, bien souvent inconsciente, qui est d'autant plus forte qu'aucune formation sur les comportements suspects, sur la manière de cibler ne leur est délivrée, ni avant leur prise de poste ni même après.

D'où l'urgence de construire des offres de formation plus nombreuses et diversifiées. Ces formations devraient, bien sûr, pallier le déficit de connaissance des opérateurs sur la législation encadrant la vidéosurveillance, sur le paysage institutionnel dans lequel ils évoluent, sur les techniques d'observation des comportements. Ces aspects constituent un socle minimal de connaissances indispensables à l'exercice de ce qui n'est pas encore un métier disposant d'un « référentiel commun ». Mais il serait également souhaitable de travailler sur les représentations que les opérateurs ont de la déviance, des activités délinquantes et sur les stéréotypes négatifs qu'ils peuvent avoir de certaines catégories de population, en particulier des minorités visibles. C'est en effet sur la base de ces stéréotypes que les opérateurs discriminent leurs cibles, conduisant à une inégale exposition des individus au regard de ce dispositif de surveillance à distance. On ne saurait, sous prétexte que l'attention accordée à certaines populations plutôt qu'à d'autres via des caméras semble invisible et indolore, négliger le fait que ce type de traitement différencié est contraire à l'égalité républicaine. Le fait que les opérateurs ne sont pas directement en interaction avec la population ne les exonèrent pas d'avoir l'obligation, inscrite dans le code de déontologie des agents de police municipale, « du respect absolu des personnes, quelles que soient leur nationalité ou leur origine, leur condition sociale ou leurs convictions politiques, religieuses ou philosophique⁶². »

Toute la difficulté est que les opérateurs ne sont, bien souvent, pas des policiers municipaux mais des contractuels ou des fonctionnaires territoriaux de la filière administrative ou technique non assermentés. Aucun code de déontologie n'encadre leur activité. Au mieux, des obligations, visant à respecter le régime juridique encadrant la vidéosurveillance, sont inscrites dans les chartes déontologiques d'utilisation de la vidéosurveillance dont, à l'instar d'Alphaville, quelques villes françaises se sont dotées. Ces chartes ont le mérite de poser un cadre plus clair aux pratiques de surveillance des opérateurs en rappelant les textes fondamentaux protecteurs des libertés individuelles et collectives ainsi que certaines obligations s'imposant à eux. Leur valeur juridique est toutefois peu contraignante⁶³. Elles n'ont d'utilité que si les opérateurs en ont connaissance et si un contrôle peut être, périodiquement, effectué par une autorité extérieure. Ce qui est loin d'être aujourd'hui le cas. Si la Commission nationale informatique et libertés

⁶² Article 6.3 du code de déontologie des agents de police municipale.

⁶³ Ces chartes déontologiques ou éthiques de la vidéosurveillance rappellent les principes et les textes auxquels doit se conformer la ville, les principes régissant l'installation des caméras (autorisation d'installation, conditions d'exploitation des caméras, information au public), les conditions de fonctionnement du système de vidéosurveillance (personnes responsables, conditions d'accès à la salle d'exploitation, obligations s'imposant aux opérateurs chargés de visionner les images), le traitement des images enregistrées (règles de conservation et de destruction des images, règle de communication des enregistrements, exercice du droit d'accès aux images) et le fonctionnement du comité d'éthique, souvent, conjointement créé.

(CNIL) a vu ses pouvoirs de contrôle sur les dispositifs de vidéosurveillance des espaces publics étendus par la loi d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure (LOPPSI II), ils ne se sont pas accompagnés d'un renforcement sensible de ses moyens financiers et humains pour assurer ces contrôles.

Des activités connexes visant à rompre l'ennui

En plus de leur travail de surveillance, les opérateurs s'investissent dans des activités prescrites par leur hiérarchie qui, au quotidien, leur sont dictées par l'action des policiers municipaux sur la voie publique ou par les affaires gérées par les policiers nationaux. Les activités « connexes » à leur travail proprement dit de surveillance dissuasive vont de la relecture d'images, à la gestion des appels téléphoniques du service de la police municipale en passant par le travail intensif de quête du flagrant délit. Le « flag », comme l'élucidation de petits délits à travers la relecture d'images, sont particulièrement valorisés par les opérateurs et participent à leur donner le sentiment d'une utilité sociale. Il est important pour ces agents qui sont peu visibles dans le système de sécurité locale et, surtout, peu reconnus aussi bien par leur hiérarchie que par les policiers municipaux et nationaux. Et pourtant, ces derniers sollicitent de plus en plus les opérateurs de vidéosurveillance pour renforcer leur sécurité, améliorer leurs performances judiciaires ou calibrer leurs interventions. Toutes ces activités occupent une part importante dans le temps de travail des opérateurs. Elles mettent en évidence que le travail de ces « professionnels de la surveillance à distance » dépend étroitement de l'activité des policiers. Sans eux, ils se trouvent dépourvus de relais avec le terrain, dépourvus de moyens de comprendre ce qui se joue sur une image et sans prise pour agir sur les délits ou incidents qu'ils repèrent.

Quand les policiers ne sont pas en action, quand ils ne fournissent pas de l'information aux opérateurs, quand les ondes radios sont muettes, tout particulièrement la nuit, l'ennui gagne les opérateurs. Durant ces longues plages horaires où rien ne passe, où les opérateurs sont parfois seuls dans leur salle, ils cherchent à remplir le temps : pauses-cigarette, détournement des usages des caméras à des fins personnelles, conversation téléphonique ou jeux sur son portable, sieste... La place occupée par ce « hors travail » dans l'espace même du travail, est d'autant plus importante que les opérateurs ne sont pas approvisionnés en demandes par les policiers municipaux ou nationaux, que le management de l'équipe fait défaut, que la hiérarchie intermédiaire est peu impliquée, que le centre de supervision urbaine s'autonomise trop fortement des autres services, en particulier du service de la police municipale. On mesure ici l'importance du rôle de l'encadrement intermédiaire qui, par sa présence régulière, favorise et oriente le travail, motive les équipes, contrôle le « hors travail » et surtout assure la coordination du travail des opérateurs avec les policiers basée sur la confiance.

La nécessaire confiance entre les opérateurs et les policiers

La confiance entre les opérateurs et les policiers est déterminante car les policiers craignent que le regard protecteur de la caméra se transforme en un regard inquisiteur dont la fonction est moins de veiller sur eux que de contrôler ce qu'ils font. De fait, l'introduction de cet outil dans les services de police municipale renforce la « mise en visibilité » des agents sur le terrain. Elle les amène à développer des tactiques d'évitement pour se dégager du regard de la caméra ou à prescrire aux opérateurs de vidéosurveillance une utilisation des caméras qui permette d'assurer « leur couverture » en cas d'intervention délicate. Elle les rend ainsi plus vulnérables en les plaçant sous l'emprise d'agents pour lesquels ils n'ont guère de considération.

Enfin, se trouvant dans des statuts souvent précaires, rarement formés ne serait-ce qu'aux rudiments de la législation encadrant la vidéosurveillance des espaces publics, sans perspective d'évolution de carrière hormis l'intégration comme gardien de police municipale difficilement envisageable pour des agents disposant d'un faible niveau de diplôme, les opérateurs de vidéo-

surveillance demeurent des acteurs à la périphérie des systèmes locaux de sécurité, non-reconnus voire méprisés, alors même que l'outil dont ils ont la charge est aujourd'hui promu comme la pierre angulaire des politiques locales de prévention de la délinquance. Dotés de pouvoirs de surveillance importants tout en étant des travailleurs sans pouvoirs : telle est l'étonnante situation des opérateurs municipaux de vidéosurveillance⁶⁴.

⁶⁴ Et ce n'est pas une situation propre à la France comme le montre Gavin Smith à propos de l'exemple anglais, Gavin Smith, « Empowered Watchers or Disempowered Workers? The ambiguities of power within technologies of security », in *Technologies of Insecurity: The surveillance of everyday life*, K. F. Aas, H. O. Gundhus and H. M. Lomell (eds) London: Routledge–Cavendish, 2008.

Bibliographie

Black Donald « L'organisation sociale des arrestations », Connaître la police, Grands textes de la recherche anglo-saxonne, Jean-Paul Brodeur, Dominique Monjardet (dir.), Les Cahiers de la sécurité intérieure, Hors-série, Paris, 2003.

Coleman Roy, « 'You'll never walk alone' : CCTV surveillance, order and neo-liberal rule in Liverpool city », British Journal of Sociology, 51 (4), 623-639.

Comité de Pilotage Stratégique pour le développement de la vidéoprotection, Guide méthodologique de la vidéoprotection, 3ème partie, novembre 2010.

Cour des Comptes, Rapport sur l'organisation et la gestion des forces de sécurité publique, juillet 2011.

Courtois Jean-Patrick, Gautier Charles, La vidéosurveillance : pour un nouvel encadrement juridique, Rapport du Sénat, n°131, 2008-2009, décembre 2008.

Heath Christian and Luff Paul, « Surveying the Scene, The monitoring practices of staff control rooms ». An International Conference on Human Interfaces in Control Rooms, Cockpits and Command Centres, (Eds), IEE Press, 1999,

Helten Frank et Fischer Bernd, « Reactive attention : vidéosurveillance in Berlin shopping malls », Surveillance and Society, 2 (2/3), 2004, p.323-345.

Gill Martin, Spriggs Angela, Control room operation : findings from control room observation, Home Office Online Report 14/05, 2003.

Gill Martin, Spriggs Angela, Assessing the impact of CCTV, Home Office Research, Study n°292, London, 30 septembre 2005.

Gill Martin et Loveday Karryn, « What do Offenders Think about CCTV ? », CCTV, Martin Gill (dir.), London, Palgrave, Macmillan, p.81-92, 2003.

Gill Martin et Loveday Karryn, « The Impact of Monitored CCTV in a Retail Environment : What CCTV Operators Do and Why », Karryn Loveday and Martin Gill, CCTV (dir. Martin Gill), Palgrave, 2003, p.109-125.

Heilmann Eric et Le Goff Tanguy, Vidéosurveillance : un rapport qui ne prouve rien, www.laurent-mucchielli.org/publi/vidEOSurveillance.pdf, 2009.

Jobard Fabien, Lévy René, Police et minorités visibles : les contrôles d'identité à Paris, Open society institute, décembre 2009.

Le Goff Tanguy, « La vidéosurveillance : un outil de prévention efficace ? », Les villes face à l'insécurité, IAU île-de-France, n°155, juin 2010, p.38-40.

Lomell Heidi Mork « Targeting the Unwanted : Video Surveillance and Categorical Exclusion in Oslo, Norway », Surveillance and Society, 2004. 2 (2/3), p.346-360.

Lyon David, Surveillance Society : Monitoring Everyday Life, Buckingham, U.K Open University Press, 2001.

Mac Cahill Michael, Norris Clive, « CCTV Systems in London : Their Structures and Practices », Working Paper, n°10, 2003, http://www.urbaneye.net/results/ue_wp10.pdf

Malochet Virginie, Les policiers municipaux, PUF, Paris, 2007.

Meyer Michaël, « Copwatching et perception publique de la police. L'intervention policière comme performance sous surveillance », Revue électronique ethnographiques.org, numéro 21, novembre 2010.

Neyland Daniel, Privacy, Surveillance and Public Trust, Palgrave, New York, 2006.

Norris, Clive and Gary Armstrong, The maximum surveillance society : The rise of CCTV. Oxford: Berg, everyday life, London: Routledge–Cavendish, 1999.

Ocqueteau Frédéric, Pottier Marie-Lyse, Vigilance et sécurité dans les grandes surfaces, Paris, L'Harmattan, 1995.

Osty Florence, Le désir de métier. Engagement, identité et reconnaissance au travail, PUR, Rennes, 2003,

Smith Gavin, « Behind the Screens : examining constructions of deviance and informal practices among CCTV control room operators in the UK », Surveillance and Society, 2 (2/3), 2004, p. 376-395.

Smith Gavin, « Empowered Watchers or Disempowered Workers? The ambiguities of power within technologies of security », in Technologies of Insecurity: The surveillance of everyday life, K. F. Aas, H. O. Gundhus and H. M. Lomell (eds) London: Routledge–Cavendish, 2008.

Reiner Robert, «Les policiers sont-ils impartiaux ? », in Connaître la police, Jean-Paul Brodeur, Dominique Monjardet (dir.), Les cahiers de la sécurité intérieure.

Roché Sebastian (dir.) Les usages techniques et politiques de la vidéosurveillance : une comparaison entre Lyon, Saint-Etienne et Grenoble, INHES, décembre 2007.

Sætnan Ann, Heidi Mork Lomel and Carsten Wiecek, Controlling CCTV in Public Spaces: Is Privacy the (Only) Issue? Reflections on Norwegian and Danish observations, Surveillance and Society, 2003, 2(2/3), p. 396-414.

Walby Karen, « How closed-circuit television surveillance organizes the social : an institutional ethnography », The Canadian Journal of Sociology, 30 (2), 2005, 189-214

Wilson Paul, Wells Helene, « What do the watchers watch ? An Australian case study of CCTV monitoring », Humanities and Social Sciences papers, Bond University, 2007.

