



Informer et communiquer sur la sécurité : d'abord un choix politique

Communiquer en matière de sécurité, que ce soit sur des chiffres ou sur les actions menées, relève d'un choix politique car cela a des conséquences importantes sur le sentiment de sécurité et de bien-être de la population ainsi que sur la perception de l'action municipale. Différents choix peuvent être faits, comme en ont témoigné ces deux élus municipaux pour Villeurbanne et Aulnay-sous-Bois, et le directeur du cabinet du maire de Rillieux-la-Pape au cours de la journée consacrée à cette question.

« NE PAS COMMUNIQUER SUR LES CHIFFRES MAIS TRAVAILLER DIRECTEMENT AVEC LES HABITANTS » Lilian Zanchi, Villeurbanne

Pour moi il y a deux choses : la communication des chiffres de la délinquance, et la communication en terme de prévention ou de réparation quand un fait est connu.

Pour les chiffres, je considère qu'ils sont incertains, variables, et interprétables : on peut leur faire dire ce que l'on veut. Aussi, nous avons fait le choix à Villeurbanne de ne pas les communiquer au public. En revanche, ils sont commentés lors des comités de pilotage du CLS devant l'ensemble des partenaires. Sans ce commentaire professionnel du commissaire divisionnaire, une augmentation des chiffres de délinquance de voie publique donnera l'impression d'une ville en insécurité, alors que la réalité des faits n'est souvent pas celle-là. Par exemple, on a à travers le CLS favorisé les dépôts de plainte, notamment des bailleurs (dégradations, etc.), ce qui a fait augmenter les chiffres, alors que la délinquance était stable.

Nous avons choisi d'avoir une communication directe avec les habitants, de les associer à la responsabilité et au règlement des problèmes d'insécurité et d'incivilité : chaque fois qu'un fait est commis, ils sont systématiquement associés à la solution. Outre le comité de pilotage du CLS, nous avons huit cellules de veille, une par conseil de quartier, qui réunissent les professionnels partenaires du CLS au niveau d'un quartier. On a ensuite les « comités de suivi » mis en place dès qu'un fait apparaît. Je rencontre systématiquement les gens qui font une pétition ou un courrier et cela peut déboucher sur un comité de suivi. Là nous faisons un diagnostic rapide de la situation présentée par des représentants des habitants, chaque partenaire dit ce qu'il compte faire. Ce comité de suivi se réunit à peu près toutes les semaines jusqu'au règlement du problème, puis au bout de trois mois à mon initiative pour refaire le point sur la situation. Ensuite tous les

six mois, pour rester en veille. Si le problème réapparaît quand même, le groupe d'habitants qui s'est mobilisé nous interpelle immédiatement.

De plus, je retourne régulièrement voir les gens qui se sont plaints, avec la police nationale, et tel ou tel partenaire selon les problèmes discutés. L'avantage du CLS a été de mettre en place cette coordination et ce partenariat, sur le terrain.

En matière d'information, je crois que l'on doit agir en fonction de la situation locale. Villeurbanne a mis en place depuis très longtemps des conseils de quartier, qui sont vecteurs de lien social et évitent peut-être certaines tensions. La population ne nous y interroge pas sur les chiffres, mais sur la gestion possible des faits et sur sa participation possible. D'où les comités de suivi.

Nous avons réalisé un sondage récemment, et si la sécurité est toujours le problème numéro un, les gens pensent que depuis deux ans la situation s'améliore. Et cela sans communication sur les chiffres de la sécurité!

Dernier point : en cas de faits graves qui peuvent avoir conséquences sur l'ensemble de la ville, bien entendu, nous accompagnons les gens au niveau psychologique, et nous diffusons une information beaucoup plus large.

« COMMUNIQUER SUR LES CHIFFRES EST UN ENJEU DÉMOCRATIQUE ET DE RESPONSABILISATION DES CITOYENS », Stéphane Dieu, Rillieux-la-Pape

La ville de Rillieux-la-Pape a pris une position inverse à celle de Villeurbanne en la matière, pour différentes raisons.

Le maire considère que la lutte contre l'insécurité est une « action politique » au même titre que les autres. Dans ce domaine, comme dans tous les autres pans de cette « action politique », la municipalité a l'obligation de « rendre compte » aux habitants. Dire ce que l'on fait, ce que l'on ne fait pas et pour quelles raisons. A priori il n'y a donc pas de différenciation, quelle que soit la thématique.

La communication en matière de lutte contre l'insécurité est aussi un élément de la gestion des ressources humaines. À Rillieux-la-Pape, on part du principe que les agents (ici les policiers municipaux) sont tous des professionnels : ils ont des savoir-faire, à nous de le faire savoir. Communiquer c'est donc aussi leur rendre hommage et reconnaître la qualité de leur travail.

La Ville communique d'autant plus en la matière qu'il y a une forte attente de la population. Rillieux-

la-Pape souffre d'une image peu favorable, et pour « porter la bonne parole », on préfère ne pas compter sur le correspondant du journal local. Tout simplement parce que ce n'est pas son rôle. Si dans la nuit plusieurs véhicules ont été incendiés, la communication s'impose d'elle-même à vous et vous essayez de gérer les conséquences matérielles, psychologiques de ces incendies volontaires, ainsi que leurs conséquences en terme d'image.

Des supports diversifiés et pédagogiques, un objectif de responsabilisation, Presse municipale tout public

– *Rillieux Magazine*, mensuel, consacre parfois des dossiers aux questions de sécurité (février 2003, « explication des chiffres 2002 »).

– *Rillieux journal*, bimensuel (actualité et renseignements pratiques). De septembre 2001 à juin 2003, 9 sujets ont été consacrés à la sécurité-tranquillité (chiffres ou sujets de fond), par exemple un dossier « solidarité contre la violence », en novembre 2001, avec des points de vue de professionnels, des conseils pour agir.

Presse quotidienne régionale

Communication institutionnalisée, mode opératoire (règles) défini avec le directeur de l'agence locale, grâce à quoi une relation de confiance s'est établie.

Communication « de crise »

En 2001, suite à un pic du nombre de voitures incendiées en quelques semaines : conférence de presse, lettre de la municipalité pour expliquer sa position (diffusée à 14 000 exemplaires), organisation d'une marche citoyenne, intervention du capitaine commandant de la brigade de gendarmerie, en comité de quartier pour expliquer ce qu'elle peut faire, ne pas faire...

Suite à pétitions, courriers ou appels au n° vert : réunions en pied d'immeuble, sur les lieux et aux heures où se produisent les nuisances. L'adjoint au maire et le commandant de la brigade de gendarmerie, en présence de la police municipale et de la directrice du service « proximité-démocratie-sécurité » donnent systématiquement rendez-vous à l'ensemble des habitants d'une allée ou d'un quartier où une « nuisance » est signalée, pour une recherche commune de solutions. Dans la moitié des cas, cela permet de régler le problème tout de suite. Cela donne lieu à un suivi (visites régulières du capitaine, réunion un mois après).

Campagnes de sensibilisation

À partir de l'analyse des causes dans le cadre de l'observatoire de la sécurité, la Ville a mis en œuvre un plan de communication sur un type d'infraction défini, les vols de véhicules : supports voyants (type flyers) sur les gestes basiques pour responsabiliser les habitants (exemple : ne pas laisser les clés sur le contact) diffusés dans les quartiers les plus touchés, dans les auto-écoles,

chez les commerçants, dans les parkings... par les policiers municipaux (renforce également l'ilotage); organisation d'un jeu-concours sur la sécurité dans la voiture (100 réponses sur 8 000 tracts).

Comités de quartier et relais d'information

Présence régulière de la police municipale et de la gendarmerie dans les comités de quartier pour expliquer les champs de compétence des partenaires, les lois, etc. Les comptes rendus des réunions sont en ligne et envoyés aux habitants sur leur demande.

Mise en place de relais vers la population : les correspondants tranquillité (au sein des comités de quartier) sont des habitants choisis parmi les volontaires par les partenaires. Ce ne sont pas des auxiliaires de sécurité; leur rôle est de servir de relais, d'intermédiaire entre les forces de l'ordre et les habitants. Ils sont accompagnés et formés. Ils sont reconnus par la mairie, la police municipale, la gendarmerie et sont donc destinataires d'informations sur la situation dans leur quartier.

Enfin, la prise en compte des demandes des habitants en matière de sécurité est facilitée par le rattachement de la police municipale à la direction « proximité-démocratie-sécurité » qui gère les comités de quartier.

Cette communication nous permet aussi, autant que faire se peut, de couper court à certaines rumeurs. Des peines parfois très lourdes sont prononcées contre les auteurs d'infraction, et nous souhaitons que cela se sache; aussi la Ville, en accord avec la brigade de gendarmerie et le parquet, a déjà communiqué sur les suites pénales d'une affaire.

Effectivement, quand on communique sur un chiffre, on peut lui faire dire tout et son contraire. Aussi, il faut être clair et pédagogique. La ville de Rillieux-la-Pape communique en parfait accord avec la brigade de gendarmerie, aucun article ne sort sans sa validation préalable. Enfin, que la Ville communique ou pas, les chiffres seront dans la presse, ne serait-ce que parce que le préfet lui-même, tous les ans, officialise l'évolution tendancielle de la délinquance sur le département et dans les principales villes. Pourquoi taire ou démentir, ce qui sera officiellement communiqué par un autre? Autant anticiper, avec son propre argumentaire... Donc, la ville de Rillieux-la-Pape a pris le parti de communiquer en donnant des explications détaillées, en décrivant finement les types de délinquance observés. Par exemple, l'analyse d'une augmentation globale des chiffres peut en fait révéler une baisse des violences urbaines – vécues

très négativement par la population – et une réelle explosion des violences familiales qui relèvent du domaine privé et passent donc totalement inaperçues pour le grand public, alors que les conséquences pour les victimes peuvent être dramatiques!

« LA COMMUNICATION AU CŒUR DE LA POLITIQUE DE PRÉVENTION ET SÉCURITÉ : SAVOIR FAIRE ET LE FAIRE SAVOIR », Franck Cannarozzo, Aulnay-sous-Bois

Cette question est pour les élus locaux très ouverte, très nouvelle et un certain nombre d'élus cherchent encore leur position par rapport à cette communication.

Aujourd'hui la délinquance est endogène. Les habitants considèrent que c'est plus du ressort de la collectivité territoriale que de l'État parce qu'il s'agit de nuisances « du quartier ». Il y a un attachement au territoire, et une attente par rapport au maire.

Enfin, nous avons pu tirer deux enseignements de l'enquête auprès des habitants (voir encadré) : ils se sentent sous-informés et pour eux cela cache quelque chose. C'est-à-dire que l'absence de discours – pas forcément de vérité – conduit la population à penser que les choses ne vont pas bien. Ou que vous n'obtenez pas les résultats que vous souhaitez.

Je suis assez d'accord sur les nombreuses manipulations possibles des chiffres. Cela dit aujourd'hui, il n'existe pas beaucoup d'autres bases de discussion pour essayer d'objectiver le débat. En tout cas, c'est un point de repère pour tout le monde, à périmètre à peu près constant depuis un certain nombre d'années, ce qui permet de modéliser les évolutions.

Je crois aussi que le sentiment d'insécurité est forgé d'un certain nombre d'éléments : des faits, la plupart du temps graves, mais les moins nombreux. Donc quand vous faites une communication sur les chiffres, il y a aussi la volonté pédagogique de démonter un système de représentation qui grossit ces faits.

Nous avons fait le choix de citer les chiffres, et au moment où nous faisons les études sur les territoires, on s'est aperçu qu'entre 1998 et 2001 la délinquance avait progressé de plus de 30 %. À l'époque, ces chiffres n'étaient pas connus par la population. Mais le bruit va plus vite que l'information, la population avait acquis un certain nombre d'éléments, et considérait que le fait de ne pas communiquer cachait quelque chose.

Un autre aspect me semble important : quand on communique peu sur les chiffres et qu'ils restent rares, ils prennent une importance capitale. Quand

on le fait assez régulièrement, on peut faire en sorte que la population relativise, et se dise que puisque les élus ont le courage d'annoncer leur hausse, on pourra leur apporter un certain crédit quand les chiffres seront à la baisse.

Communication régulière sur les chiffres, variété des supports

Enquête

Afin de construire le diagnostic local de sécurité en prenant en compte le ressenti des habitants, il a été décidé de consulter l'ensemble des ménages de la ville. 32 000 questionnaires ont été envoyés par un cabinet d'études, choisi pour son regard « décalé » par rapport à la municipalité. Il a obtenu 12 % de réponses et en a traité 3500. Cette enquête a montré entre autres que les citoyens se sentaient sous-informés.

Presse municipale

Deux numéros hors série du journal municipal *Oxygène* ont été consacrés à ces questions. L'un (octobre 2001) présentant le CLS, l'autre (février 2003) présentant les résultats de l'enquête, mis en parallèle avec les chiffres (« les faits »).

Il a été décidé de faire une communication transparente sur les chiffres, un travail d'objectivation pour agir sur les représentations.

Réunions publiques

Au-delà du lieu formel, les conseils de quartier, une synthèse annuelle avec les professionnels et un débat annuel avec la population.

Le fait de communiquer est aussi un moyen de prendre acte et d'expliquer des mesures prises, à la fois de répression et de prévention. On a souvent peur que les chiffres aient un effet pervers sur la population qui serait de radicaliser ses positions autour de la répression, mais d'après notre étude ce n'est pas le cas.

La question de la communication est devenue centrale ; savoir faire sans faire savoir, c'est quasi inutile (cela se paie électoralement). Pour moi, les élus locaux sont à peu près le dernier rempart de la démocratie sur ces questions d'insécurité et de lien social. Je souhaite qu'ils s'engagent sur ces questions. ■