

Les appropriations de la main courante informatisée par les personnels de police*

Dépassant la vue ancestrale de la main courante comme registre de consignation quotidienne des incidents de la vie urbaine sans vocation pénale, l'article éclaire des facettes plus insoupçonnées d'un outil devenu un authentique instrument de la sécurité publique. Depuis son informatisation en 1995 et sa généralisation dans les services de police, l'alimentation et l'usage de la main courante informatisée (MCI) se sont enracinés au point d'avoir fait naître un outil de gestion et d'information ressoudant les policiers les uns aux autres, alors que les identités professionnelles sont en crise. L'article montre le rapport ambivalent de différents policiers à la MCI comme outil de gestion des ressources humaines, distributeur des rapports de pouvoirs en police administrative et judiciaire ou monnaie d'échanges avec la gendarmerie. Il explique pourquoi la MCI n'a pas réussi à accéder au statut d'instrument de mise en œuvre de solutions de prévention aux risques et aux désordres urbains par les statistiques de son produit local.

Frédéric Ocqueteau

Directeur de recherche
au CNRS
Centre de Recherches
Sociologiques sur le Droit des
Institutions Pénales (CESDIP)

Introduction

La main courante informatisée (MCI) constitue dans les services de sécurité publique française un instrument de connaissance et d'action rarement décrit dans la plénitude de ses usages généraux et de ses appropriations particulières. La vocation de cet instrument réside dans un arrêté fondateur du 24 février 1995 réactualisé par celui du 22 juin 2011 (Nouvelle-MCI) qui en reprend les objectifs initiaux en les précisant ainsi : faciliter le traitement des déclarations des usagers et événements traités par les services de police pour assurer une meilleure efficacité des interventions ; faciliter la direction opérationnelle des services de police et de leurs agents ainsi que le contrôle de l'évaluation de leur activité ; améliorer la qualité de l'accueil du public ; produire des statistiques sur l'activité des services. Le couple que forme cet outil avec les différents agents de police qui l'alimentent et l'utilisent dans toutes les circonscriptions du territoire français reste encore

* Cet article est tiré d'un rapport. En ligne, site CESDIP (Ocqueteau, 2015).

trop sous-évalué, en dehors de ce que les spécialistes connaissent de l'outil quant à ses produits statistiques. En effet, ils sont rendus publics depuis 2007 par des techniciens de l'Observatoire National de la Délinquance et des Réponses Pénales (OND-RP) au sein des rapports annuels de cet organisme (Ocqueteau, 2012). Ils témoignent de l'évolution des « petites délinquances » et des « nuisances urbaines » enregistrées par la préfecture de police de Paris et les directions départementales de la sécurité publique (OND-RP, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014). Mais dans la mesure où cette information statistique brute procurée par la MCI n'est pas vraiment filtrée par les parquets et les tribunaux de jugement, elle n'a pas encore acquis sa légitimité comme une source de connaissance fiable des désordres urbains à l'échelon national, d'autant qu'elle n'a pas de réel équivalent en Gendarmerie.

Durant longtemps, le champ est resté libre pour d'autres disciplines, l'histoire et la sociologie notamment, qui ont régulièrement sondé les mains courantes policières, leurs ancêtres sur papier, avec des visées critiques très différentes de celles que le droit positif interne de l'administration policière d'aujourd'hui assigne à leur avatar informatisé. En effet, le registre de la main courante policière, vieux d'un siècle et demi, a souvent fait l'objet de curiosités et préoccupations très variées dans les sciences humaines. Trois catégories de regards et de problématisations extérieures à l'institution se sont notamment fait jour, dont on peut résumer les apports de la façon suivante. Hormis chez les historiens policiers qui se détournent d'un registre journalier *où se côtoient étroitement le dérisoire et le tragique* (Ébel, 2005), les historiens professionnels de la longue durée ont cherché beaucoup plus sérieusement, dans l'immense répertoire des écritures policières, des matériaux susceptibles d'approfondir la connaissance d'une société sur elle-même. Par exemple, sur le siècle de la période 1750-1850, Vincent Milliot a montré comment le genre des écrits policiers exhumés des archives fut travaillé par la concurrence de la presse professionnelle, marqué par une tendance de la police à se recentrer sur la formalisation de son empirisme. *La police*, écrit-il lui-même, *écrit pour normer ses propres pratiques empiriques, elle écrit pour codifier ce qui ne l'est pas par la loi et elle revendique une sorte de monopole sur les écrits administratifs qui sont censés organiser la transparence sociale* (Milliot, 2006, 39). Xavier Rousseaux s'est interrogé sur la question de savoir de quoi essayaient de se souvenir les Mémoires policiers. Il apporte trois réponses: y épinglez les dérives du passé afin de défendre le projet d'une meilleure police; relier le monde urbain au monde rural ancestral avec la visée de mieux sécuriser les relations interurbaines; se préoccuper d'un citoyen allant progressivement devenir une nouvelle figure d'autorité légitime, en contrepoids aux injonctions traditionnelles des deux *marâtres d'en haut*, Justice et Armée (Rousseaux, 2006, 315). Miquel, dans une veine plus classique, a traqué dans la main courante policière les indices de la respiration d'une époque parisienne, le lieu d'une meilleure connaissance des catégories de l'entendement des fonctionnaires symboliquement chargés de réguler (contrôler, épinglez, rassurer) les travers quotidiens des populations urbaines turbulentes durant la III^e République (Miquel, 1997). D'autres historiens, aux visées plus pointues et sur des séquences de temps plus resserrées, y ont recherché des traces de supports de saisie d'écrits séditieux au tournant des XIX^e et XX^e siècles (Artières, 2013), ou bien encore, sous la période 1944-1962, des traces de pratiques de la *police des Algériens* (Blanchard, 2008, 51). Ce dernier montre par exemple que les *répertoires analytiques* du commissariat de la Goutte d'Or à Paris commencent à se démarquer des *registres*

de main courante, pratique ayant ouvert la voie à deux types de documents désormais nettement différenciés : les registres de main courante traditionnels et les registres de plaintes ayant donné lieu à procès-verbal.

De leur côté, des *psycho sociologues* ont plutôt cherché dans la main courante une dimension de levier et de légitimation pour une police devant agir aussi, au bureau des plaintes, sur les souffrances d'une population plaignante, en l'invitant à s'engager plus avant, seule ou avec d'autres, dans des processus de « résolution de (leurs) problèmes » plutôt que de leur éventuelle pénalisation (Bernat de Celis, 1983). Quant à Franck Sanselme, il a vu dans les plaintes de riverains à l'encontre de troubles liés à de la prostitution de rue ou d'autres nuisances, des motifs de détournement des vraies fonctions policières devant être prises en charge par d'autres (Sanselme, 2005, 2007). Jean-François Laé, penché sur les *écritures mineures* des mains courantes dans différentes institutions de *travail sur autrui* autres que policières, a montré qu'au-delà de brouillons de comptes rendus journaliers de faits et d'événements de toute nature, ce type de supports justifiait très souvent chez les scripteurs d'un besoin de décompression face au stress des situations au travail (Laé, 2008). Ces dimensions n'ont jamais été véritablement envisagées de la sorte par les sociologues du pénal, qui se sont plutôt obstinés à vouloir typologiser les logiques poursuivies par différents profils de victimes se « détournant » de la police, ou « se plaignant » ou « portant plainte » aux guichets des commissariats (Zauberman, 1991 ; Carrasco *et al.*, 2011). Dans le même champ de recherche, d'autres sociologues ont tenté d'apparier des données d'enquête de victimisations aux données bureaucratiques d'un autre outil d'enregistrement des crimes et délits, « l'état 4001 » notamment. Leurs nombreux travaux concluent généralement aux difficultés, voire à l'impossibilité d'une comparaison harmonieuse des sources (Robert *et al.*, 1999 ; Lagrange *et al.*, 2004 ; Zauberman *et al.*, 2009), sauf à théoriser écarts ou convergences de certains contentieux pour, dans le meilleur des cas, déduire la cécité ou l'inadaptation des agences policières aux besoins populaires. Ces approches critiques à la française se démarquent notablement d'une littérature anglo-saxonne bien plus portée à l'évaluation pragmatique des programmes d'action à partir des sources de connaissances de la police et des chercheurs mises en commun. Par exemple, en Angleterre tout autant qu'aux États-Unis, des chercheurs montrent fort bien comment les statistiques de police orientent les stratégies policières de résolution des problèmes de victimisation des citoyens (Goudriaan *et al.*, 2006 ; Weisburd *et al.*, 2003). Quoiqu'il en soit, dans les travaux français de comparaisons statistiques des sources de vulnérabilités urbaines, jamais la MCI n'a été mobilisée à sa juste mesure, à l'exception récente d'Alaria *et al.* (2014, 93) qui ont conclu à un outil de diagnostic local pour le moment inutilisable.

Plus rares ont été les travaux issus de la sociologie des organisations dédiés au rôle des outils et instruments de gestion dans le monde de la sécurité publique. L'impact de la MCI y a été rarement visité, en dehors de l'un de ses usages devenu des plus fondamentaux, celui de la rationalisation des ressources humaines (Rotival, Ocqueteau, 2006). Au-delà de leurs fonctions manifestes, ce sont les fonctions latentes des outils de mesure statistiques qui ont été le plus abondamment documentées, les changements induits par le management des tâches réellement accomplies dans la diversité des domaines couverts par le travail de la sécurité publique. Un clivage majeur paraît y opposer différents analystes français, selon qu'ils s'efforcent de décrire les effets de la résistance aux changements par le bas, au sein d'études situées dans un contexte politique autoritaire dit de la

politique du chiffre (Mattely, Mouhanna, 2007 ; Mucchielli, 2008 ; Le Bouillonnet, Quentin, 2013), qu'il évaluent les *out put* de ces politiques (Roché, 2012), ou qu'ils se penchent, à l'aide de monographies, sur les changements invisibles à divers paliers de l'organisation d'ensemble de la sécurité publique par les normes incitatives du nouveau management public (Boussard *et al.*, 2008 ; Ocqueteau, 2008 ; Aust, Purenne, 2009 ; Didier, 2011 ; Le-maire, 2011, 2012 ; Douillet *et al.*, 2014).

Problématisation d'une enquête et corpus mobilisé

Les développements suivants, se situant dans le sillage des paradigmes de la sociologie des organisations (Thoenig, 1994), de la sociologie de l'expérience (Dubet, 1994), et de la sociologie des identités policières (Monjardet, 1996 ; Walkener, Francis, 2007), dressent d'abord le cadre empirique de l'enquête. Il s'agit de faire état de la richesse de témoignages d'acteurs saisis au sein de quatre circonscriptions de sécurité publique (CSP) contrastées par leur taille et environnement différenciés. De larges fragments de témoignages autoréflexifs, centrés sur la perception vécue du rapport des agents à la MCI quant à ses possibles utilisations par des fonctionnaires de la sécurité publique, sont regroupés et analysés à partir des positionnements hiérarchiques au sein de l'organisation policière. Il s'interroge enfin, moins sur les ressorts généraux de l'instrumentalisation de la sécurité publique, que sur la nécessité de mobiliser un paradigme de la sociologie des sciences et des techniques situant les hommes et les instruments dans un rapport d'égalité entre eux.

Caractéristiques techniques de l'outil MCI

Dans le justificatif donné à la 6^e version de son informatisation démarrée en 1995 (MCI version 6.10), la nouvelle MCI faciliterait l'enregistrement des événements quotidiens visant à améliorer l'ensemble national des « états statistiques » des 415 circonscriptions de sécurité publique remontés à la hiérarchie par la voie manuelle. La méthodologie de suivi initiée par les consignes officielles de recueil de l'information concerne trois dimensions : une table de données de gestion sur les emplois des personnels, une table des événements, et l'origine des modalités de saisine.

- S'agissant d'abord de la table de **l'employabilité des personnels**, elle se subdivise en 7 grandes catégories d'activités : les *activités de police routière* (22 index divisés en 9 catégories : information et éducation routière ; sorties d'écoles ; surveillance et régulation à points fixes et contrôles routiers ; constats d'accidents sur la voie publique ; contrôles techniques ; opérations particulières de police routière ; stationnement-fourrières ; patrouilles portées de circulation routière ; missions diverses de circulation). Les activités dites de *police générale* (49 index divisés en 9 catégories : maintien de l'ordre sur la voie publique ; services d'ordre ; patrouilles portées motorisées ; patrouilles non motorisées ; activités génériques de proximité hors locaux de police ; interpellations interventions constatations ; patrouilles et opérations anti-délinquance ; enquêtes surveillances exécution de mandats hors locaux de police ; activités diverses de police générale). Les activités *d'assistance* (34 index divisés en 9 catégories : à d'autres circonscrip-

tions et autres services de sécurité publique; à d'autres directions de police ou autres administrations; police des audiences et reconstitutions judiciaires; extraction, escorte et présentation; garde du dépôt; garde de détenus hospitalisés; escorte de fonds; garde de bâtiments administratifs et protection de personnalités; assistances diverses). Les activités *administratives et judiciaires* (16 index divisés en 7 catégories: accueil du public – prise de plaintes; rédaction de procédure accidents; activité procédurale liée au code de la route; activité procédurale à caractère judiciaire traitée au service; police technique et scientifique dans les locaux de police; enquête administrative et dossier traité au service; tenue de fichiers et registres). Les activités de *soutien opérationnel dans les locaux de police* (26 index divisés en 8 catégories: activité de commandement; centre d'information et de commandement – transmission; garde de locaux de police et gardes à vue; formation sport tir; rédaction de rapports et de la MCI; autre position au poste; activité spécifique des unités canines; activités génériques de police de proximité au service). Les *activités de soutien logistique* dans les locaux de police (6 index divisés en 4 catégories: activité de gestion; activité technique et de maintenance; activité syndicale et sociale; soutien logistique divers). Les *indisponibilités* (14 index divisés en 4 catégories: congés; repos; maladies; autres absences).

- S'agissant ensuite de la table des **événements** répertoriés, 224 événements sont ventilés en 22 catégories: accidents (8 index), alertes (5 index), découverte de cadavres (4 index), différends (10 index), explosions (5 index), aliénés (2 index), suicides et tentatives (4 index), objets perdus-trouvés (4 index), incendies (6 index), crimes et délits (26 index), malades (3 index), nuisances et trouble à l'ordre public (26 index), dégâts (5 index), affaires de mœurs (3 index), personnes recherchées (11 index), alarmes dans établissements publics (12 index), accidents du travail (4 index), alarmes dans locaux privés (4 index), véhicules volés (3 index), appels fantaisistes (2 index), activités opérationnelles (48 index), prévention-partenariat-communication (29 index).
- S'agissant enfin des 11 **modalités de saisine** possibles des affaires, elles se ventilent en saisines par: appels au 17; autres appels téléphoniques; réquisitions d'usagers; initiatives des fonctionnaires; appels pompiers; appels gendarmerie; appels SAMU; appels police municipale; appels taxis; déclenchements télé-alarmes; instructions hiérarchiques; comptes rendus statistiques.

Terrains d'enquête

Dans la mesure où les terrains de l'enquête effectuée au cours de l'année 2013 et début 2014 hors préfecture de police de Paris, négociés et autorisés sous conditions par la direction centrale de la sécurité publique (DCSP) demeurèrent une contrainte assez forte, la représentativité des interlocuteurs témoins n'a pas toujours été au rendez-vous dans les deux circonscriptions de province (MOTA et VIGO) et les deux de la grande couronne parisienne (RUMU et CATI). Seule la CSP de VIGO fit l'objet d'un changement sur les quatre proposées par la DCSP, au détriment de la proposition d'une agglomération de taille analogue. Au sein de chaque CSP rencontrée, il n'a pas toujours été possible de recueillir le témoignage souhaitable de l'ensemble des agents représentatifs des strates d'un

commissariat. D'autant qu'il fallait anticiper avec la relative désorganisation des services de notre présence au départ perçue comme un possible audit interne téléguidé de Paris, puisque nous étions accompagnés d'un expert de la direction centrale. En dépit de tous ces biais, le recueil de 33 témoignages sollicités sur les représentations, usages et contraintes de la MCI dans l'organisation et le travail quotidien des quatre CSP ont néanmoins permis une approche et un contrôle corrects d'une diversification optimale des agents interrogés. Voici comment leurs caractéristiques se présentent par le sexe, le grade et la position statutaire actuelle dans l'organigramme hiérarchique. Précisons que l'ancienneté du parcours antérieur dans la police en général et dans la CSP enquêtée en particulier n'apparaît pas ici. Ces données ne seront mobilisées que si elles permettent d'éclairer un développement particulier.

Tableau 1.

RUMU (58 400 hab.) CSP district (+ 1 Zone de sécurité prioritaire) (Entretiens : juillet 2013)	MOTA (25 000 hab.) CSP (Entretiens : octobre 2013)	VIGO (859 000 hab.) DDSP et CSP district (+ 1 Zone de sécurité prioritaire) (Entretiens : décembre 2013)	CATI (53 000 hab.) CSP et DDSP (Entretiens : mars 2014)
1 commissaire (F)	1 commandant échelon fonctionnel (également Officier du Ministère Public) (H)	1 directeur départemental (H)	1 directeur départemental (H)
		1 commissaire central (H) 1 commissaire de district (F)	1 commissaire central (également Officier du Ministère Public) (H)
1 commandant (H)		2 commandants (H)	
	2 capitaines (F)	1 capitaine (H)	1 capitaine (F)
3 brigadiers-chefs de poste (H)	1 brigadier (H)	1 brigadier major (H)	1 brigadier major (F) 3 brigadiers-chefs (2H -1F)
	3 gardiens de la paix (H)	1 gardien paix (VTT) (H)	4 gardiens de la paix (H)
1 agent administratif (F)		1 psychologue (H)	2 agents administratifs (F)

Le croisement des quatre circonscriptions enquêtées avec les résultats fournis par la table des emplois des personnels de la MCI à l'échelon national permet de mettre à jour des particularités d'investissements dans chacune des CSP enquêtées. Les différences sont imputables à leurs tailles respectives et aux défis bureaucratiques internes, et à l'environnement externe de chacune d'entre elles, ce que nous vérifierons au cours du décryptage de l'enquête qualitative. L'annexe à laquelle, faute de place, on pourra se reporter dans le rapport (Ocqueteau, 2015, 54-59) singularise chacune des CSP étudiées. Les *temps d'indisponibilités* des fonctionnaires font ressortir en moyenne nationale des temps morts autour d'un tiers de l'activité. Une tendance générale à la baisse des temps morts s'est néanmoins fait sentir sur les huit dernières années, ce qui peut s'expliquer par une meilleure maîtrise globale des temps d'indisponibilités dans une conjoncture de relative

stagnation d'effectifs et d'une politique de rationalisation coûts/bénéfices induits. Les plus hauts scores des indisponibilités affectent MOTA et CATI, s'accroissant légèrement en 2012 à MOTA (inexplicable), et diminuant plus significativement à CATI.

Les activités de *police générale*, les plus chronophages et les plus diversifiées, consomment un tiers des énergies nationales. Elles offrent une allure diachronique à peu près stable. MOTA se démarque toutefois nettement de la moyenne attestant d'une CSP plus autosuffisante et autonomisée que les autres. Comptant moins sur des ressources extérieures, investie sur des tâches beaucoup plus variées, elle se montre capable de distribuer les activités de ses fonctionnaires dans de multiples directions. *Bonne à tout faire, où tout le monde sait tout y faire*, ce trait entendu à la direction centrale indique une niche provinciale plutôt sécuritaire, c'est-à-dire sans défis particuliers exigeant d'y mettre au point des actions prioritaires recourant à des spécialisations plus pointues. Un autre indice de l'isolat et de l'autonomie de MOTA est confirmé par le taux des *activités policières d'assistance*, bien plus sous-investies que la moyenne. Il se démarque de la CSP de CATI plus investie dans les activités d'assistance que la moyenne nationale : sur les cinq premières années de la période en effet, les investissements policiers y ont occupé une énergie deux fois plus importante. Une chute significative sur les deux dernières années s'est amorcée à la suite probable d'une politique interne ayant conduit à s'en détourner, au point de rejoindre la moyenne tendancielle. CATI se démarque en outre de la moyenne par un net sous-investissement dans le poste *de la circulation routière*, beaucoup plus significativement que dans les 3 autres CSP étudiées. Elles présentent néanmoins toutes une allure de CSP sous-investies, sans que l'on puisse expliquer où et par rapport à quelles CSP plus surinvesties elles s'opposeraient. CATI décolle néanmoins les deux dernières années, ce qui autorise à émettre cette hypothèse : des activités d'assistance en diminution ayant pu se reporter sur des activités liées à la circulation routière. On observe enfin dans la CSP de RUMU un surinvestissement dans les *activités administratives et judiciaires*, ce qui n'est guère surprenant : la pression criminogène est sensiblement plus forte à RUMU qu'ailleurs, mais il est surtout notoire que des activités judiciaires particulièrement sourcilleuses sur le plan procédural y sont beaucoup plus intensives. RUMU se démarque nettement sur ce poste par le surinvestissement au tiers du temps de ses fonctionnaires dédiés, alors que l'évolution nationale moyenne montre un poste dédié au quart de l'activité générale.

Distanciements et démarcations de la MCI : les pilotes de la sécurité publique

Plus la taille de la circonscription dirigée est élevée, plus s'accroît la surface professionnelle du patron de la CSP (les deux étant en principe corrélés), et plus se manifeste la tendance des acteurs à prendre « de la hauteur » par rapport aux outils. Les considérations de l'efficacité de l'outil restent chez eux noyées dans des considérations organisationnelles plus générales qui s'expliquent par les trajectoires individuelles ascendantes au sein de la hiérarchie policière et à des considérations distancées au sujet de la hiérarchisation implicite des outils disponibles de mesure de l'efficacité générale. Si le bon management de « l'entreprise sécurité publique » constitue entre eux un principe d'identité

unificateur (Ocqueteau, 2006), le haut fonctionnaire de sécurité publique décrète d'abord ses propres priorités d'action, les instruments n'étant pour lui que d'utiles moyens pour atteindre les fins poursuivies, telles qu'il en conçoit le mandat politique du moment défini par les consignes nationales de la DCSP. La MCI se présente selon les cas comme un *objet de pilotage* accessoire et secondaire ou déterminant. Et l'on peut diviser deux types de rapports à cet outil selon que l'on se positionne comme un « haut fonctionnaire » supervisant un territoire départemental que drive une énorme CSP, ou que l'on s'estime être responsable de tous les défis propres à une unité de taille inférieure.

Distants à l'outil...

Les attributs pré-judiciaires de la MCI sont les plus spontanément valorisés par les DDSP. Articulée au Logiciel de Rédaction des Procédures dans la Police Nationale (LRPPN), la MCI est perçue comme faisant partie d'un arsenal d'ensemble utile pour mieux identifier et cibler la criminalité territoriale locale. Son utilité « pré-judiciaire » l'emporte sur toute autre considération, à VIGO comme à CATI, même si on la reconnaît, à un échelon hiérarchique national encore plus déréalisé, comme un instrument reflétant *une sorte de bruit de fond local* (Chef de bureau MCI, DCSP Paris) qui ne saurait être le même partout sur l'étendue du territoire national.

Les deux témoins des DDSP évoquent certes dans la MCI un bon outil de pilotage des troupes engagées dans « la lutte contre la délinquance ». Ils sont persuadés que la sécurité publique sera plus efficace quand l'intégration administrative de tous les outils technologiques disponibles leur aura démontré que la délinquance aura significativement reculé. Non seulement, sur ce chemin semé d'embûches, les interconnexions des données quantifiées sont reconnues comme leur apportant une connaissance approfondie en temps réel de la criminalité locale, mais elles seraient également un moyen beaucoup plus performant qu'auparavant pour mieux saisir son lien avec les actions engagées sur l'étendue du territoire départemental :

Le logiciel LPPRN a constitué un progrès phénoménal. Il nous permet d'aller sur les bases de données de tous les services. Je peux accéder à tous les PV grâce au site Intranet départemental, sur lequel je peux visualiser l'aide à l'enquête, la cartographie, les bases de données d'identification, les exploitations vidéo (DDSP, CATI).

Enclin à justifier de manière confiante le potentiel ouvert par les outils de données interconnectées désormais à sa portée, l'un des deux témoins estime que les activités de pilotage et du contrôle de l'activité des fonctionnaires permises par les Tests d'Emploi des Personnels (TEP) de la MCI, ne sont cependant pas nécessairement sa priorité immédiate :

Je ne regarde pas trop les TEP de la MCI, la gestion des effectifs, des missions opérationnelles, des missions hors locaux, investigations, etc. (...). Pour moi, tout ça, c'est de la rationalisation d'effectifs. L'important, c'est que ce soit des activités traçables... Mais pour moi, la mission la plus importante, c'est la lutte contre la délinquance, mon objectif prioritaire, c'est de faire baisser les délits constatés avec le LRP-PN (DDSP, CATI).

Pas plus qu'il ne croit aux vertus socio-préventives de l'action de la sécurité publique sur le front des manifestations de désordres et de petits délits, bien qu'il ait reconnu à la MCI sa capacité à fournir un meilleur état de la demande populaire de sécurité, l'un des témoins ne croit pas non plus à une police de prévention renseignée par des signaux de dégradation de l'environnement virtuellement apportés par la MCI. Le pragmatisme gestionnaire de l'efficacité répressive l'emporte sur les vertus de la prévention inévaluables par les outils disponibles. La mobilisation des citoyens qui appellent les services de la DDSP pour signaler un trouble ou une nuisance urbaine n'est recevable que si elle peut participer à une meilleure rentabilité de la fonction de renseignement utile à l'identification des auteurs perturbateurs.

Je vois l'avenir de notre efficacité dans le futur couplage de la MCI avec le logiciel qui gère déjà les alertes du 17... Ce sera l'aboutissement du processus: une population qui nous appelle, on saura exactement comment on y a réagi (...). Quant à vos 'signaux faibles' qui annonceraient une dégradation de la situation des quartiers, je veux bien, mais enfin, s'ils sont faibles et qu'on ne voit pas de réelles dégradations augmenter, vous imaginez bien que je ne peux pas me permettre de mettre des effectifs là où il ne se passe rien, avec pour seul objectif qu'une situation ne se dégrade pas plus... Non, moi je dois agir sur le sentiment d'insécurité des gens, et ça doit être corrélé à quelque chose de plus dangereux (DDSP, CATI).

Un point de vue plus « compréhensif » lié à la considération du travail ingrat des agents accueillant les publics au guichet, aliment important de la MCI, vaut cependant d'être noté. L'un des deux DDSP se montre particulièrement sensible à la qualité des ressources humaines allouées à ses propres services. Il pointe l'ingratitude du travail des agents dédiés aux prises de plainte du public avec lequel il entend faire raison commune, reconnaissant volontiers l'échec de l'investissement de ses services dans ce type de fonctions présumées peu prioritaires. Or, elle influencerait sur la qualité de la saisie en MCI alors même que la demande populaire est par ailleurs reconnue comme inflationniste :

La sécurité publique sera toujours le Tiers État qui porte sur ses épaules le Clergé et la Noblesse de la police [sous-entendu, Renseignement et Police criminelle]. Il ne nous est pas possible de fidéliser des unités débordées par 300 ou 400 plaintes par jour (...) On met qui on peut aux plaintes, mais personne ne veut y aller. Après trois heures, le plaignant, il a une tête grosse comme ça! (...). On prend des Adjoints de Sécurité (ADS) ou des gardiens, un peu n'importe comment, car nous, on n'a pas le choix... Or, bien sûr que c'est un peu sur eux que reposent aujourd'hui les qualifications des infractions. Avant c'était aux vieux briscards (en fait, les inspecteurs « procéduriers », naguère en civil) que ça revenait, mais il y a bien longtemps que ce n'est plus le cas (DDSP, VIGO).

... ou stratégies de ses utilisations organisationnelles ?

Le commissaire central de VIGO (46 ans, divisionnaire à 38) donne le parfait exemple d'un intellectuel converti aux innovations du *new public management*, capable de montrer autant

sa bonne distance d'appréciation d'avec les outils de pilotage par les indicateurs chiffrés que sa parfaite connaissance des rouages de leurs utilités et difficultés de mise en œuvre. Son approche *systémique* de la sécurité publique, très *socio des orga* (un terme de son cru) est objectivée par une pratique quasiment théorisée de tous les points du débat public auquel il a été confronté, et dont il a assimilé les résurgences concrètes au sein de ses propres services. Il s'attarde sur ce qu'il a progressivement perçu des changements organisationnels de la police liés à l'informatisation des outils. À l'origine, d'après lui, la MCI ne fut pas conçue comme un outil de pilotage des ressources humaines, ce n'est qu'avec le temps qu'elle le serait devenue :

La MCI, je l'ai connue sous sa version DOS, et avant, sur les registres papier. Les choses étaient plus simples : c'était un recueil d'événements non pénaux, vraiment pas un outil de pilotage. Et quand ce n'était pas pénal, à vrai dire, ça ne servait pas à grand-chose..., de la police administrative. Mais depuis vingt ans, progressivement, elle a pris un aspect « fonctionnement », et forcément elle a commencé à mettre en valeur les dysfonctionnements du service, au point que c'en est devenu obsessionnel pour tout le monde (Commissaire central, CSP VIGO).

Un autre fil rouge important de l'argumentation consiste à contextualiser l'enjeu des outils de la sécurité publique par rapport à une différenciation, voire une nette démarcation, d'avec les méthodes de la Gendarmerie, sur fond de compétition à la performance générale avec ce partenaire estimé illégitime. À propos des deux forces, il développe ce qui lui semble une différence organisationnelle de taille : une extrême *taylorisation* des tâches aurait historiquement beaucoup plus profondément affecté la sécurité publique, ce phénomène n'ayant jamais été poussé aussi loin au sein de l'entreprise concurrente. Les gendarmes étant *supposés savoir et pouvoir tout faire par eux-mêmes*, il n'existerait pas de réels problèmes d'harmonisation de leurs outils, ni de grandes discussions sur les priorités à leur accorder. En revanche, l'extrême division du travail inhérente au fonctionnement des différentes brigades de police dans des circonscriptions de la taille dans laquelle raisonne ce témoin, aurait engendré chez chacune d'elles des divergences d'appréciation sur l'utilité de la MCI, rendant d'autant plus compliquées leurs harmonisations par les chefs de service. Les distinctions juridiques classiques d'où découlait la nature du travail policier n'auraient plus de grande pertinence, l'injection des normes de management au cours de réformes incessantes ayant, à tort ou à raison, brouillé beaucoup des frontières classiquement instituées :

En sécurité publique, la distinction pertinente aujourd'hui, ce n'est plus entre police administrative et police judiciaire. Le grand clivage, c'est la voie publique d'un côté et le bureau de l'autre, ce qui ne recoupe pas forcément la tenue et le civil. Et la voie publique, c'est aussi bien de la police administrative que de la police judiciaire, car depuis la polyvalence de 1995, les gardiens de la paix peuvent faire des constatations... (Commissaire central, CSP VIGO).

L'extrême paradoxe auquel amène la comparaison du témoin d'avec ses homologues de la Gendarmerie tiendrait en un événement apparemment anodin pourtant particulièrement significatif : il s'agit des calculs des *temps de présence sur la voie publique* (TPVP)

rendus possibles par la MCI. Alors que la DCSP calculait naguère, à l'échelon national, de manière fixiste les temps passés par les agents sur la voie publique dans la rue en les distinguant des autres séquences de temps dévolues à d'autres tâches, la direction de la gendarmerie nationale raisonnait pour sa part en *taux de missions opérationnelles (TMO)*. À la suite d'une crise publique survenue en 2011 au sujet de l'impossibilité de lectures communes de l'action respective de la DCSP et de la DGGN à ce sujet¹, la DCSP fut conduite à modifier ses modalités de lecture statistique des temps TPVP. Elle entend désormais faire cesser le trop gros différentiel des performances des deux polices mises en concurrence à cet égard. Cette opération montra à quel point les enjeux contemporains de la rivalité communicationnelle sécuritaire étaient devenus déterminants :

On s'est fait acculturer par les gendarmes avec le TMO qu'on a importé chez nous... À l'occasion du changement de majorité présidentielle de 2012, la DGGN s'est confrontée avec la DGGN, et s'est alors répandu à la DCSP le concept de TMO pour mettre fin à ses critiques acerbes. En mêlant les états des TEP 131 orientés Voie Publique et des TEP 132 des « états stratégiques », on procède désormais à des modalités de calcul différentes. Nous étions depuis des lustres à moins de 8% de taux de présence sur la voie publique (aux alentours de 6%); avec le TMO, on est passé à 67%! Avouez que c'est quand même un peu plus vendeur, non ? (rires) (Commissaire central, CSP VIGO).

Un dernier point important de l'argumentation amène ce commissaire à élucider comment, en termes de stratégie organisationnelle, la MCI aurait restructuré l'art d'initier les rapprochements avec ses différents agents. L'extrême pression à la *judiciarisation des événements* (auquel il se montre d'autant plus sensible qu'il est lui-même Officier du ministère public au tribunal de police) aurait, à ses yeux, conduit à deux effets pervers. D'une part, ce phénomène aurait engendré de nouveaux risques pour le travail policier car les attentes de réponses du public au guichet seraient devenues de plus en plus fortes, redoublées par des contrôles du Parquet de plus en plus incisifs sur la qualité des procès-verbaux. Les directions centrales, au su d'une meilleure traçabilité des faits et gestes de tous les agents et des services, seraient alors devenues elles-mêmes de plus en plus tatillonnes et inquisitrices. L'ensemble de ces nouvelles contraintes aurait irrémédiablement endommagé la noblesse du métier de commissaire en « manager » de la sécurité publique :

On est passé d'un outil qui expliquait les utilisations policières sans références (par exemple une intervention sur un différend de voisinage non pénal) à un outil à risque, puisqu'on a fini par le concevoir comme une MCI judiciaire, vu que la société voudrait judiciariser les moindres violences conjugales par exemple. Je ne déplore pas forcément cette tendance, mais je sais que ça nous rend plus faillibles quand les événements s'empilent, car il y a de plus en plus de contrôles de l'autorité judiciaire sur les dérapages à ce sujet... Du coup, on est obsédés par le défaut d'un traitement approprié au moindre événement signalé (...). Il y a comme une nécessité qui pousse

¹ À l'occasion d'une révélation par l'ONDR-P sur l'impossibilité de faire état des résultats globaux du produit de l'action des deux directions centrales pour les comparer.

à ce que nos interventions à l'extérieur soient adaptées sur mesure à nos décisions internes et à pouvoir le justifier. Car quand un policier a dit oui aux gens dans la rue ou au « bureau des plaintes », il y a retranscription et attente d'une suite pour tout le monde. S'il ne donne pas de trace de suivi de l'événement consigné, il y a un risque... La MCI, du côté des gens, elle leur donne confiance, car déposer une plainte, c'est le signe que l'affaire est bien prise en compte. Du coup, on demande à l'agent d'avoir à ce sujet un réflexe ou une réflexion à deux niveaux: 1° – comment m'y prendre à l'égard des furieux avec lesquels je dois « pratiquer le judo », absorber l'énergie pour les calmer, éteindre leur incendie... il me « faut faire une plainte », ce qui les laisse sortir calmés... 2° – mais aussi, comment bien caler mes questions pour savoir quel est exactement le « problème » de la personne dans sa plainte: est-elle oui ou non vraiment en danger? Est-elle dans un état de vraie insécurité? Comment puis-je m'assurer de ses motivations réelles? (Commissaire central, VIGO).

Les commissaires de la sécurité publique d'aujourd'hui, ceux du moins situés au mitan de leur carrière professionnelle ont assurément beaucoup évolué en tant que managers dans leurs interrogations pratiques depuis le portrait général vieillissant que nous en avons tiré au tout début des années 2000 (Ocqueteau, 2006). Ils ne font plus partie de cette génération d'apprentis commissaires gavés de théories managériales importées de l'entreprise privée sans trop se soucier de savoir alors comment la greffe allait prendre. Ils sont arrivés « aux manettes » avec d'innombrables outils dont ils ont appris à se servir, couplés aux ressources humaines hémorragiques dont ils disposent. Nouveaux gestionnaires de l'homme et de l'instrument, ils doivent innover avec pragmatisme au sein d'une machine dont ils ont conscience que les ressources humaines disponibles sont de plus en plus étroitement dépendantes des instruments de mesure de l'action, et les outils de plus en plus dépendants de la conscience professionnelle de ceux qui les alimentent au jour le jour.

Le nez dans le guidon au quotidien : pédagogues et « passeurs » de la MCI

Que la mise en musique des outils informatiques de connaissance disponibles soit une réalité tangible dans tous les commissariats justifiant l'activité des uns et des autres, il faut néanmoins qu'un orchestrateur permanent veille à la bonne exécution de l'ensemble. Il faut que s'opère le transfert de la conception éloignée des outils de pilotage à leur intégration dans les pratiques réelles des agents d'exécution subordonnés. C'est au sein des bureaux d'ordre et d'exécution (BOE), dirigés par des chefs de poste travaillant en quarts de « trois/huit », que s'accomplit au quotidien cette alchimie de la gestion des flux d'information d'arrivée d'informations verbales, téléphoniques et électroniques, et d'où repartent les consignes à exécuter. Selon la taille des commissariats, les agents qui dirigent les BOE se tiennent à proximité ou au sein de la salle d'information et de commandement (SIC) qui centralise les appels du 17. Concrètement, la MCI permet aux agents de la SIC et des BOE, qui se vivent tous comme les véritables administrateurs et chevilles ouvrières de la maîtrise d'ouvrage, de s'assurer d'une meilleure gestion des troupes par rapport aux res-

sources allouées. C'est un aspect d'investissement symbolique généralement vécu comme gratifiant. Cinq types de justifications « vertueuses » reviennent au cours des différents entretiens.

D'abord, la MCI est considérée comme un bien meilleur outil de gestion des ressources humaines des unités grâce aux tests d'emploi intégralement recalculés dans les services chaque fin de mois. Le « souci statistique » constitue en revanche une contrainte acceptée de la redevabilité aux hiérarchies, mais elle est la moins valorisée de toutes. Il faut surtout pouvoir répondre à tout moment aux demandes des chefs de service sur l'état du potentiel horaire théorique (PHT) de chacune des brigades, les présences des effectifs sur voie publique constituant une demande centrale récurrente. La MCI permet en outre de rendre compte des variations des faits et des événements rapportés en temps quasi réel, grâce aux tabulations évoluant au gré des consignes quotidiennes données aux fonctionnaires à chacune de leur prise de quart (matin, midi et soir) ce qui permet, par le truchement des consignes verbales doublées de feuilles de route manuscrites, d'entretenir des liens de confiance avec les équipes. Une troisième finalité pratique valorisée de la MCI est de faire apparaître aux chefs de service la nature empirique des aléas de l'approche des agents dans leurs missions d'ilotages et de transferts, et surtout de mieux justifier la quantité du nombre des incidents des membres d'une brigade ou de l'ensemble de ses équipiers. Elle offrirait en outre une meilleure aisance à comprendre et à participer à l'effort d'amélioration des problèmes de la circulation urbaine, car les informations remontées à ce sujet renseignent les problèmes récurrents de voirie détectés lors des déplacements des ilotiers pédestres, vététistes ou des brigades motorisées. Stratégiquement, enfin, la MCI est reconnue comme ayant apporté un avantage concurrentiel décisif sur les gendarmes, nombre de CSP prenant le relais de nuit aux guichets quand les brigades de gendarmerie voisines ferment leurs portes à 18 heures et basculent les demandes des citoyens sur la police.

Au-delà de cet unanimité lié aux améliorations de l'organisation procurées par la MCI, les critiques internes le fissurent assez rapidement. La première d'entre elles concerne le procès en pesanteur de la saisie en MCI qui ralentirait ce qu'elle était censée résoudre par les normes de standardisation nationale, obligeant les agents à se soumettre à un trop haut degré de précision pour la qualité des statistiques. Les agents des SIC et BOE ne voient jamais tellement le rapport entre les innombrables rubriques à remplir et le ressenti local des agents de base qui cherchent surtout, de leur côté, à s'émanciper des activités routinières. Or, celles qui auraient dû être chassées par la porte seraient revenues par la fenêtre, de manière encore plus insidieuse :

Ce que je lui reproche, à la MCI, c'est la lourdeur des rubriques à renseigner, et notamment celle des temps d'intervention sur le terrain, d'avoir à remplir le temps des activités les plus routinières : surveillance des « points école », surveillance de certains bâtiments, tableau des points fixes, et opérations ponctuelles durant les vacances scolaires par exemple... Tout cela était censé casser les routines, mais cette activité a fini par devenir une routine elle-même, dans la mesure où ce sont des activités régulières (Gardien de la paix, chef de poste au BOE, CSP MOTA).

La plupart des témoins interrogés des SIC ou des BOE affectent des attitudes enthousiastes ou très mitigées sur les « progrès » qu'aurait permis l'introduction de la MCI dans

les services par rapport aux époques antédiluviennes. C'est qu'entre l'idée et la conception de l'utilité d'une nouvelle application visant à améliorer et rendre le travail policier plus facile et sa réalisation pratique au quotidien, le temps d'adaptation paraît très long. Toute une palette d'arguments se fait ainsi entendre, où s'expriment différentes attitudes de soumission ou de protestation. Les deux témoignages suivants d'officiers superviseurs montrent toute l'ambivalence des processus d'adaptation à l'informatisation et au traçage des tâches. Le premier concerne un agent intermédiaire « converti », assumant avec satisfaction son rôle de « dragon » :

Je suis à la fois le dragon et la maîtresse d'école, car je dois éduquer les troupes à la MCI. Mon rôle est d'accomplir une pédagogie permanente vers les gardiens de la paix, de leur faire comprendre le plus qu'apportent les dimensions intégrées de l'outil par rapport à leur travail de voie publique, les avantages de l'interopérabilité radio avec les polices municipales par exemple, la meilleure connaissance des mis en cause au STIC avec la MCI, les moyens de passer moins de temps sur place, de mieux comprendre les motivations et réactions des interpellés et des contrôlés, les liens avec les référents scolaires ou autres, la qualité de notre offre de service à l'écoute des plaignants, etc. Mais voilà, je dispose de fonctionnaires inégalement investis, et il faut motiver tout le monde (Capitaine de police, CSP CATI).

Le second concerne un « opposant » déclaré qui ne mâche pas ses mots à l'égard des concepteurs des versions d'un outil sans cesse en voie de prétendue amélioration simplificatrice. Ses objections visent deux principes de réalités antinomiques au sujet des « concepteurs des systèmes », et de la façon dont il lui revient d'en relayer les nouvelles consignes à son service :

Le concepteur privé inventeur des innovations de la MCI n'est pas celui qui gère la mise en place du logiciel d'application (...) Ceux qui « conceptent » [le terme est prononcé avec mépris] ne vont pas à la rencontre de ceux qui ont la science de la réalité au quotidien [cet autre, avec une emphase délibérée]. On nous crée des logiciels qui nous font chier, et comme il n'y a pas de pilote dans l'avion, ça devient délirant, cette obligation permanente de s'adapter tout seul à des choses [systèmes] qui se modifient tout le temps... On subit tout ça, c'est pas normal. Par exemple, une société inventrice du logiciel d'application sur les « prévisions de service » nous explique, à nous, ce qui doit être rempli pour qu'on puisse vérifier ensuite si nos propres objectifs ont été atteints... On a perdu un temps fou avec les agents pour leur expliquer un truc aussi aberrant (Commandant de police, chef de la SIC, CSP VIGO).

D'autres agents d'interface dans les services, se sentant plus contraints encore par la hiérarchie, s'autorisent des propos moins virulents quoique restant dans une tonalité mitigée. Des « oui, mais » dubitatifs donnent l'allure générale de ce type d'attitude souvent rencontrée :

Les qualités de la dernière application de la MCI Version 6.10 ? Je dirais qu'elle est plus conviviale, on va plus vite... Les mecs qui l'ont conçue se sont bien fait plaisir,

mais pour le policier de base, c'est une autre paire de manches. On y trouve beaucoup de choses, c'est un super outil, mais il faudrait quand même simplifier la saisie! C'est sans doute une super banque de données, mais il aurait fallu prendre le temps de l'accompagner de plus de pédagogie (Commandant de police, chef de la BSU, CSP VIGO).

Il est à remarquer que la radicalité des critiques pro ou anti est plutôt perceptible dans les grandes circonscriptions de sécurité publique où la division du travail permet aux échelons intermédiaires de la police d'adopter des discours plus incisifs. Ils sont d'une part renvoyés à la singularité de leur positionnement tampon au sein de la hiérarchie et d'autre part, au besoin de se démarquer des « petits génies illusionnistes » de l'informatique, de l'autre. On voit ainsi mieux se redessiner de nouveaux jeux de rôles et de pouvoirs au sein des commissariats et les raisons susceptibles de les expliquer : les agents doués pour l'informatique, sans cesse appelés à la rescousse pour trouver des solutions techniques facilitant les saisies de la plupart des agents de la base, sont tendanciellement vécus comme menaçant la légitimité de l'encadrement hiérarchique traditionnel. Lequel est encore incarné par des agents plus âgés censés disposer de compétences professionnelles héritées, acquises sur d'autres bases, au risque de devenir définitivement disqualifiées. De nouveaux rapports de pouvoir s'instaurent progressivement au sein des services par le biais d'une informatisation rampante de l'ensemble des activités et des savoirs pratiques, *via* une MCI qui semble redistribuer à l'horizontale les anciens rapports de pouvoirs verticaux dont elle sape et fragilise les sédimentations historiques.

Les opérateurs des BOE affectés aux problèmes de gestion et de logistique, pour peu qu'ils aient connu « l'ère ancienne » et la « nouvelle », ont à cœur de décrire les progrès en termes de confort payés par la nécessité de rendre plus fréquemment des comptes, d'autant plus que l'enjeu de sécurisation générale du travail des agents (par la géolocalisation des véhicules de sortie, par exemple) participe de cet effort de facilitation sécuritaire du collectif. Pour cet ancien ADS, gardien de la paix depuis 5 ans et désormais affecté comme opérateur radio d'une SIC, – ce qu'il a vécu comme une rapide promotion –, son enjeu consiste surtout à gagner l'estime de ses collègues patrouilleurs. Il leur prémâche et facilite le travail des comptes rendus de leurs missions, la plupart d'entre eux abominant cette contrainte « paperassière » obligatoire :

Je suis souvent amené à remplir moi-même la MCI d'après ce qu'on me signale du déroulé de l'intervention. En fait, je pré-remplis la rubrique pour les intervenants sur place quand un CR (compte rendu) est donné à la radio, pour aider les collègues à gagner du temps à leur retour, et qu'ils n'oublient pas de remplir le résultat de leur intervention, même quand ça s'est soldé par un échec (Gardien de la paix, agent opérateur radio à la SIC, CSP RUMU).

Un autre gardien de la paix, chef de poste en relève de l'après-midi au BOE, ajoute d'autres bénéfices indirects retirés par la centralisation des renseignements convergents redistribués à ceux et celles qui demandent à y accéder. Un apprentissage collectif au quotidien s'institue progressivement à l'égard des rubriques les plus « courues », témoignant d'une bonne anticipation de la hiérarchie des priorités d'action attendues par les pilotes

de la CSP. À l'externe, l'utilité de tels « renvois d'ascenseurs » avec les autres collègues et les gendarmes n'est pas un enjeu négligeable non plus :

Pour nous, au BOE, les trois rubriques d'alimentations les plus importantes sont : les activités de patrouilles; le répertoire de recherche d'un MEC (mis en cause), et le TEP qui permet de déterminer les délais d'intervention sur appel au 17. L'intérêt majeur est de nous permettre de répondre aux appels d'autres commissariats qui nous questionnent sur leurs mis en cause, pour savoir ce que l'on a dans nos fichiers. Les gendarmes sont aussi très demandeurs. Notre MCI et notre STIC leur apportent des données sur les lieux d'habitation des personnes interpellées lors de leurs interventions et dont ils ont relevé l'adresse du domicile. Cela dit, j'ai un regret: c'est que la MCI ne soit pas interconnectée nationalement, et du coup, il faut passer par d'autres circuits plus longs pour pouvoir répondre aux demandes (Brigadier, chef de poste au BOE, CSP RUMU).

Au BOE de CATI (où sont en poste deux « opérationnels » et deux « administratifs »), la brigadière en chef (55 ans, en pré-retraite, 33 ans de carrière dans la même circonscription, d'abord « secrétaire administrative » montée en grade après avoir réussi le concours de gardien de la paix), tient à se démarquer de deux autres catégories de collègues : les gardiens de la paix en voie publique et les agents administratifs non policiers. Elle revendique avoir toujours *fait du bureau*, mais insiste pour justifier son appartenance à la « maison police », une évidente source de satisfaction, sinon de fierté. Elle prend son service tous les matins au sein du BOE, sans les contraintes des quarts de ses collègues de terrain, *l'échelon intermédiaire entre le terrain et l'interne*, dit-elle. Elle note que les *anciens* (gardiens de la paix) *n'ont pas été vraiment éduqués à la MCI, mais qu'à force de côtoyer les ordinateurs*, elle est parvenue *sur le tas à se rendre compte que ce n'était pas inaccessible*. S'agissant des usages statistiques du produit de l'activité de ses collègues, elle valorise surtout le meilleur contrôle de leurs (in)disponibilités avérées et prévisionnelles. Tous les temps d'indisponibilités légales sont scrupuleusement lissés à la fin de chaque mois et statistiquement remontés à la direction. Elle se soucie surtout de ce qu'advient sa « maison », dès lors qu'elle appréhende la perspective de son remplacement par un agent administratif civil plutôt désinvesti, déplorant ce qui constituerait indéniablement à ses yeux une perte de savoir-faire pour la sécurité publique générale au sein de laquelle la supervision avec « l'esprit maison » constituerait un cœur de métier restant majeur.

Soumis, résistants et adaptés à la MCI : gardiens et gradés

Selon que l'on appartient à une brigade de la sûreté urbaine (BSU) ou à une Unité de Sécurité Publique (USP), la position des gardiens et gradés à l'égard de la MCI diverge encore assez sensiblement, comme on peut l'imaginer. La cause ne tient cependant pas tant à une différence d'adhésion à l'outil qu'à des perceptions et anticipations des gratifications attendues de sa bonne utilisation collective. Dans l'apprentissage permanent des

hommes à cette évolution, sont progressivement transcendés les clivages identitaires traditionnels entre civil et tenue, enquêteurs et patrouilleurs.

Au sein des Unités de Sécurité Publique

Les brigadiers interrogés reconnaissent que la nouvelle MCI, dans ses exigences de précisions sur le rendu des temps consacrés aux tâches extérieures, ont exigé beaucoup de temps et de patience pour vaincre leurs résistances. Un gardien de la paix, chef de la brigade VTT de VIGO, à la tête d'une unité de 11 volontaires sportifs venus de brigades motorisées, évalue la MCI comme un mal nécessaire de la bureaucratie dont il justifie la nécessité de le relativiser. Elle leur laisserait plus de champ libre, y compris dans les tâches de prévention, et démarquerait les nouvelles générations des gradés de la sécurité publique des anciennes, ringardisant ceux qui lui résisteraient faute d'avoir voulu ou su s'y adapter :

On a bien conscience que toute l'information qu'ils nous apportent à l'occasion de nos courses ne peut pas forcément rentrer dans la MCI-événements. On sait très bien qu'elle ne peut pas tenir compte de ce qu'on dissuade ou des retours de confiance immédiats de la population, de même que toutes nos « interpellations » ne peuvent pas y entrer non plus. Mais je m'en suis fait une raison et j'en ai convaincu ma brigade au bout de trois jours. Ce n'est pas un outil de contrôle, non, au contraire, il nous aide et nous protège (...) il nous libère des vieux dinosaures... (Gardien de la paix, chef de la brigade VTT, VIGO).

Le tropisme « *anti dinosaures* » également de mise chez une capitaine dirigeant l'USP-VP de MOTA resurgit, comme en écho, dans un entretien plus mesuré qui creuse et explore la dimension protectrice et égalisatrice de la MCI :

La MCI reste un outil de contrôle, même si mes jeunes collègues de la brigade ne le voient pas ainsi. Ils ne considèrent pas qu'être repris en permanence sur leurs erreurs de saisie soit une sanction personnelle ; ils pensent au contraire que cela met tout le monde à égalité sur les temps de présence, alors qu'autrefois, la rancune était de mise à l'égard des traînardes qui donnaient le sentiment aux plus scrupuleux de devoir compenser leur inertie (...). De plus, la MCI nous protège contre des allégations mensongères de la municipalité qui critique parfois l'absence de nos agents sur tel ou tel problème signalé. Elle nous permet de démentir des rumeurs de la ville sur l'heure et le lieu de nos présences. Leur enregistrement scrupuleux a constitué un grand progrès (Capitaine de police, chef USP – VP, en fin de carrière, CSP MOTA).

Les attitudes « réalistes » à l'égard de la MCI, colorant la plupart des positions des gradés des BOE et des SIC, détonnent assez largement des attitudes plus protestataires des gardiens, que le caractère contraint de l'enquête n'a pas entièrement permis de saisir directement. En tant que pédagogues délégués, les premiers s'efforcent de trouver des justifications positives aux utilités de la MCI, tant sur le plan d'une amélioration de l'efficacité générale du service que de sa capacité à faire évoluer plus vertueusement le collectif au travail. Ils s'efforcent de démontrer par exemple que dans une MCI bien tenue, le suivi des vols

avec effraction par exemple, en dépit des brisures du temps liées au roulement des équipes, permet de retracer *le parcours de suspects sur une période où il se passe les mêmes choses et aux mêmes endroits*. Ce qui constitue la mémoire d'une piste commune dont il est possible de s'emparer pour ne pas repartir à zéro dans la rue à l'occasion des différents quarts de relève. Sous ce seul angle, l'argument paraît assez faible aux agents de l'USP, qui objectent en retour que la MCI servirait plutôt les intérêts des agents de la BSU. Cette objection se trouve néanmoins partiellement neutralisée par l'expérience d'agents placés dans les brigades de roulement appelées «à tout faire», y compris les prises de plainte, le week-end. Le devoir de solidarité collective y serait alors beaucoup plus développé, attestant d'une pédagogie d'auto apprentissage horizontal entre les différents agents de l'USP. Chacun apprend à se convaincre de la nécessité de se montrer plus précis dans le rendu des activités individuelles durant les différentes patrouilles pour ne pas entraver le travail des suivantes.

Un brigadier de la Bac de jour (gardien de la paix depuis 12 ans, à la tête d'une unité de six agents) reconnaît sans fards la difficulté de remotiver les troupes souvent sujettes à la démoralisation face à deux types de pressions : les effets de la « politique aux chiffres » qui aurait amené les germes d'une destruction de la confiance minimale de la base à l'égard de hiérarchies ; le manque de soutien aux engagements les plus valorisants du métier, particulièrement de mise chez les agents des brigades anti-criminalité (BAC). Chez ces derniers, la défense des valeurs de virilité policière liées à la nécessité de se confronter à la « violence de la société » l'emporterait sur toutes autres considérations paperassières secondaires dont le point de focalisation passe par l'épinglage de la MCI :

Chez nous, on aime bien se victimiser alors que franchement, on ne nous empêche pas vraiment de travailler. Mais il faut quand même admettre que les collègues ont changé. Or, il faudra toujours des bourrins comme nous dans la police, on a trop tendance à oublier que la police, c'est aussi des kilos de muscles : la force publique, c'est pas des brindilles et des filles... Mais on nous laisse tomber. Au sujet des tests passés en BAC par exemple, on n'a plus de boxe ni de GTPI... (Brigadier, chef de BAC, CSP CATI).

La MCI étant devenue un vecteur de fixation de bien d'autres malaises identitaires plus généraux, seule une meilleure implication de l'encadrement des officiers et au-dessus, de pilotes moins obsédés par les tableaux de bord et confection des statistiques, semblerait la voie de restauration de la confiance. Les gradés en formulent l'expression selon deux modalités presque systématiques : d'une part, dans une demande de signes positifs plus fréquents des hiérarchies absentes qui donnent l'impression à l'ensemble de s'intéresser davantage aux chiffres qu'aux troupes :

Pour eux, ça reste toujours une contrainte incompréhensible, et à notre niveau, on n'arrive pas toujours à leur faire changer d'idées. Pour ma part, je ne vois donc pas d'autres solutions que ce soit aux gros services (Police Judiciaire, Sûretés départementales) de valoriser leur travail ; que ça ne soit pas toujours au chef de la BAC de leur en faire l'apologie. Si des retours positifs de leur boulot étaient plus souvent émis par les services les « plus prestigieux », ils seraient sans aucun doute mieux entendus

par les gars. Oui, les services spécialisés ont une responsabilité: ils devraient plus souvent s'expliquer sur l'utilité collective des rubriques bien renseignées de la MCI, tant sur les véhicules que sur les individus de chaque unité... (Brigadier-chef, BAC de jour, CSP CATI).

D'autre part, que l'outil soit plus formaté aux contraintes et à la valorisation du travail de leur unité propre plutôt que de voir s'évaporer sa rentabilité dans la nature sans retour d'expérience des pilotes au sujet de l'amélioration générale du climat de la CSP. Une dimension particulièrement éloquente de cet argument se donne à voir dans le fragment synthétique du propos de cette agente :

(...) La MCI, c'est un reflet statistique de tout ce qui se passe dans les commissariats, c'est bien mieux que « l'état 4001 des crimes et délits », mais il faudrait pouvoir croiser les deux bases complémentaires en permanence, or on ne le peut pas (...); alors que les modalités de saisine sont diverses, allant de la dénonciation anonyme, à l'interpellation en flag, ou au dépôt de la plainte formelle en MC qui n'a pas de valeur juridique, seules les instructions au Parquet sont valorisées en interne (...) Or, les avocats peuvent demander d'accéder à nos MC. Ils incitent de plus en plus leurs clients à porter plainte pour avoir une trace de justifications lors d'un divorce ou d'une garde d'enfant, et nous, une fois de plus, on se sent toujours plus manipulés par les autres (...). On n'a pas vraiment la maîtrise de l'outil, il y a des utilisations de plus en plus différentes de la MCI, et on ne sait pas trop où ça va (Capitaine, Brigade des accidents, CSP CATI).

Au sein des Brigades de Sûreté Urbaine

Les témoignages des officiers (les ex-inspecteurs de police) et des brigadiers-chefs enrôlés au service des enquêtes, se démarquent assez nettement de ceux des agents des USP. Leur légitimité étant mieux assise au sein de la sécurité publique, les troubles identitaires professionnels à l'occasion de l'évocation de la MCI, y sont beaucoup moins saturés d'affects. Si le « cœur du métier » de la police se résume à la nécessité d'attraper les criminels et les voyous, avec ou sans la bénédiction des magistrats, c'est que l'usage d'instruments comme la MCI ou de l'état 4001 des crimes et des délits alimentés par le fichier STIC en renforce la vocation, tout en facilitant l'idiosyncrasie pénale de la sécurité publique. La vocation de la MCI reste cependant évaluée comme étant d'un manière légèrement problématique au sein des BSU depuis notamment qu'une réforme de 2007 a transformé ces unités en possibilités de DJDA (délégation judiciaire/délégation administrative, le pendant moderne des ex-UPJA, unités de police judiciaire et administrative) (Jankowski, 1996). Le brouillage ayant résulté de cette réforme a bel et bien engendré des conséquences pratiques délicates à moyen terme. À plusieurs reprises, les petits soucis techniques occasionnés par les raffinements successifs des applications informatiques de la MCI cèdent le pas à l'évocation de soucis organisationnels plus vastes dont la connotation historicisée est largement soulignée, s'agissant de l'accélération du travail procédurier :

À la BSU, ce qui m'importe surtout c'est de chercher comment je vais optimiser mon temps de rédaction en moins de 5 minutes. Or, mon job premier, c'est quand même d'arrêter les criminels recherchés... Avec la MCI, même s'il y a eu des progrès indéniables, je vois bien qu'on a recréé des doublons pour garder le papier (Brigadier-chef, CSP CATI).

Pour cette autre capitaine de police, la MCI est évaluée à partir de la mobilité de sa trajectoire personnelle dans deux de ses manifestations notamment, l'une tenant à l'expérience de l'impact de la taille de la circonscription où elle a travaillé, l'autre à celle de sa propre mobilité inter-brigades :

Pour l'enquête, c'est un outil très intéressant, surtout à X. (métropole régionale) où on ne connaissait pas bien les gens, alors que beaucoup de gens venaient déclarer des petits troubles de voisinage, des petits litiges... C'était une source de renseignements irremplaçable. Par comparaison, à MOTA, cet aspect est très sous-estimé, car il est très rare en pratique que l'on convoque la partie adverse pour se faire une idée du litige qui risquerait de s'envenimer... Ici, on prend le tout-venant alors qu'à X., on triait, on anticipait sur les événements. Ici, on fait comme on le sent, car on n'a aucune pression du Parquet, mais finalement, on ne sait pas trop ce qu'ils décident, car on n'a pas vraiment de retours (Capitaine de police, BSU, MOTA).

Avant de diriger la BSU de MOTA, le même témoin fait part de son expérience d'une année à la tête de l'USP, expliquant en quoi la coutume locale y a institué une gestion différente des plaintes, en déléguant l'alimentation générale de la MCI aux seuls « collègues du Groupe d'Appui Judiciaire » :

Nous, finalement, dans nos enquêtes à la BSU, on la renseigne très peu, la MCI. En revanche, on l'utilise beaucoup... Car pour nous, c'est plutôt une mémoire du « hors procédure »... Je me demande comment on a pu s'en passer avant, avec tous les renseignements dont on dispose sur les gens, leurs adresses et les numéros de téléphone (Capitaine, chef de la BSU, CSP MOTA).

Après avoir défini l'utilité de la MCI comme une *mémoire hors procédure* (ce qui conduit le même témoin à stigmatiser par contraste la grossièreté des catégories concernant le travail de procédure par rapport à l'extrême précision des tâches des USP), elle développe une sociologie spontanée des rapports de pouvoirs qui s'instituent autour d'une entrée devenue particulièrement sensible, la catégorie des différends intrafamiliaux. La confrontation à la gestion des plaintes informelles de femmes battues soucieuses de ne pas porter plainte contre leur partenaire, sert d'emblème empoisonné pour une police arbitre et désarmée : elle se voit prise dans l'étau d'une privatisation d'un conflit et la nécessité de sa publicisation pour aider l'un des protagonistes du différend. Les demandes de victimes pluri-instrumentalisées restent ambivalentes, quand le souci de neutraliser des auteurs devient de plus en plus fort :

La fiche de la MCI devient de plus en plus souvent une pièce de procédure dans les litiges familiaux, les contentieux d'abandon de domicile conjugal, de non-représen-

sentation d'enfant, de fugues... À l'inverse, le Parquet peut nous aviser et nous conseiller de prendre la plainte, alors que notre tendance aurait été d'enregistrer une simple MC. C'est que de plus en plus souvent, les avocats réclament ces pièces, ainsi que les compagnies d'assurances. Désormais, le requérant peut en garder la trace, puisque c'est un droit qui lui a été reconnu. Avant, on s'y opposait, car on considérait la MCI comme notre secret (Capitaine de police, chef de la BSU CSP MOTA).

Au « bureau des plaintes » : usages négociés de la MCI à l'égard de victimes

C'est essentiellement sur cet aspect symbolique de la redevabilité de la sécurité publique auprès des usagers clients que se cristallisent la plupart des attentes citoyennes et que s'exprime le besoin de lever les secrets de la police au sujet d'une société en souffrance, à travers la MCI. À quoi s'ajoute l'incessant bavardage de l'expertise criminologique peu soucieuse d'entrer dans les détails de la sociologie policière. Qu'est-ce que la MCI dit concrètement des plaintes des victimes « au guichet » d'un commissariat, quand cette dimension est investie par le Groupe d'Appui Judiciaire (GAJ), ancienne dénomination du Service d'Aide aux Victimes (SAV) ? L'information statistique apportée par les *plaintiers* à la MCI reste à leurs yeux un enjeu relativement décevant. En effet, les catégories dans lesquelles ils raisonnent sont incluses dans le produit du travail statistique de « l'état 4001 » des crimes et des délits, mieux connu du public ; les données sont largement normalisées, exploitées et régulièrement publicisées et valorisées. Ce qui en revanche est beaucoup moins connu, ce sont les ressorts de motivation et d'organisation des agents qui gravitent autour des « plaignants-victimes » et chez les *plaintiers* policiers dont on a trop souvent déduit de leur travail d'enregistrement, la poursuite d'un seul objectif : celui de dissuader des « clients » ambivalents² dans le but de ne-pas-faire-démesurément-gonfler-les-statistiques-du-crime. Et cela, en raison d'une considération de gestion stratégique simple : ne pas laisser apparaître, en comparaison, l'effondrement des taux d'élucidation, au risque de laisser la porte ouverte à toutes les interprétations aventureuses. Les justifications contrastées de deux sortes de *street level bureaucrats* (ou agents « au guichet ») à ce sujet sont plus complexes, selon qu'ils travaillent à l'accueil (policiers ou travailleurs sociaux), ou qu'ils se saisissent des plaintes pour transformer des affaires en objets judiciaires pour les tribunaux de police.

² C'est ne pas vouloir comprendre que ces « victimes » ambivalentes ne correspondent à aucun des paradigmes sociologiques dominants de leur quantification, qui prétendent épuiser la compréhension générale des attitudes de plaintes par rapport aux victimisations. Elles ne sont le plus souvent ni gouvernées par des habitus d'acteurs dominés par leurs conditions d'existence et/ou les tactiques des porte-parole qui les « aident » à se plaindre, ni par des comportements cognitifs basés sur un calcul rationnel des coûts et des bénéfices de leur plainte à la police, comme ont cherché à le démontrer Goudriaan *et al.* (2006), cités par Carrasco *et al.* (2011, 110) estimant que *plus élevés* (seraient) *les gains anticipés attachés au dépôt de la plainte et plus bas en* (seraient) *les coûts, plus la victime (serait) incitée à porter plainte.*

Un brigadier affecté à la direction du service d'aide aux victimes de la CSP de MOTA, aidé d'un *conciliateur de justice civile* depuis août 2012³ explique la récurrence du cas de figure de la personne qui vient se plaindre sans vouloir mettre nommément en cause celui ou celle envers qui elle aurait de sérieux griefs à faire valoir. Cette activité de contact peut être vécue comme une punition ou une gratification selon la taille de l'unité concernée. Dans sa version valorisée, comme c'est le cas à la CSP de MOTA, la réception de la plainte n'est nullement vécue comme une alternative à un «vrai» dépôt de plainte: *les gens viennent pour déposer plainte, le plus souvent, ils repartent avec une MC*, y entend-on. Par cette formule, s'affirme toute une stratégie locale d'apaisement à l'égard de populations remontées contre des faits anodins, en même temps que s'affirme la confiance d'une population qui essaie d'instrumentaliser la police locale à ses intérêts en allant traiter directement avec ses agents. C'est tellement vrai que le nouveau dispositif des plaintes en ligne désormais généralisé ne parvient pas à entrer dans les mœurs de MOTA, en dépit de 4 ou 5 occurrences qui s'y sont présentées depuis 2011.

Par contraste, au sein des très grosses circonscriptions de sécurité publique, la réception de plaignants énervés, anxieux et exaspérés, est une réalité beaucoup dévalorisée puisqu'elle est confiée aux agents les plus au bas de la hiérarchie où il est impossible de les fidéliser. À la CSP VIGO, un psychologue itinérant, intégré au sein du service, explique ainsi sa présence :

Nous sommes 3 affectés à VIGO, moi, au secteur sud. Une circulaire du 31 janvier 2011⁴ a redéfini nos missions qui sont de travailler avec le soutien opérationnel pour les populations du «public en détresse». Je travaille en binôme avec une assistante sociale. Souvent, à l'accueil, on reçoit des gens en détresse pour des affaires d'abandon de domicile conjugal notamment. Notre rôle consiste à effectuer un diagnostic rapide pour les orienter vers les membres du réseau de prise en charge, et notamment de l'INAVEM qui les aiguille vers les AVAD (Associations d'aide aux victimes de délinquance) (Psychologue, CSP VIGO).

Ces travailleurs sociaux, œuvrant de plain-pied au sein de certaines CSP, participent aux circuits de dérivation de plaintes au profit de solutions alternatives jugées comme ne relevant pas nécessairement du pénal. Elles sont clairement assumées en tant que telles. En pratique, l'objectif de la dérivation d'urgence déboucherait alors sur des prises en charge civiles. La MCI se justifierait alors ainsi :

J'observe tous les jours le contenu de l'intégralité de la MC de la veille (ici, à peu près 40 faits), puis je repère ce qui concerne des violences familiales ou des problèmes signalés dans les familles. Je m'y concentre, demande à en savoir plus, et me constitue ma religion sur l'évolution récurrente de ces situations à problèmes. Oui, oui, je suis un utilisateur très régulier de la MCI, je fais passer le message en interne que les faits

³ Gardien de la paix en petite couronne parisienne durant 12 ans, il a regagné sa région natale à MOTA, où il a été successivement affecté à la «BSU plaintes», puis à «l'USP plaintes», enfin au «Bureau des déclarations d'usagers sans infractions».

⁴ D'après le Gouvernement, des travaux engagés en 2008 entre l'administration et les représentants des psychologues ont permis la publication de la circulaire du 31 janvier 2011 par le DGP.

et les personnes en conflit soient remplis le mieux possible. Au besoin, si ce n'est pas très clair, je me fais expliquer oralement ce qui s'est passé (Psychologue, CSP VIGO).

Tout autre est la justification du « policier-juge » et des agents des secrétariats administratifs des OMP (statut dévolu tant au commissaire central de VIGO qu'au commissaire adjoint de CATI ou au commandant de MOTTA). Pour eux, la MCI joue un rôle capital d'aide à la décision judiciaire. Il s'agit à l'inverse d'y transformer certaines des plaintes reçues en MCI en affaires pré-pénales. Les compétences d'attribution de la secrétaire administrative de la CSP de CATI sont une charge de lourde responsabilité. L'agent « qui fait office de », apparemment mémoire vivante en poste dans son commissariat depuis 40 ans, de renommée légendaire auprès de tous les substituts du Parquet de l'agglomération et des avocats, explique son engagement répressif. Ayant marqué de son empreinte le secrétariat depuis 12 ans, en liaison permanente avec les alimenteurs USP et BSU de la MCI, elle est devenue le mentor le plus cumularde rencontré au cours de l'enquête :

On poursuit à peu près 70 000 affaires par an (pour la DDSP). On a en charge la gestion de tous les PV et PVE (procès-verbaux électroniques), et s'il y a des contestations des contrevenants sur les amendes adressées à Rennes où elles sont centralisées, ça revient chez nous. Dans cette hypothèse, il appartient à l'OMP de « se positionner », et on a trois solutions : on classe, on rejette la contestation, ou on décide de « prendre l'affaire ». Nous sommes particulièrement fermes dans notre politique assumée de dissuasion sur les contentieux routiers, car il importe de frapper les gens au porte-monnaie, c'est la seule politique qui permette d'obtenir des résultats ! (...) On s'occupe également de la « poursuite des impayés » (...). Au vu de la MCI, quand on constate des problèmes signalés de bruits (nuisances), cela nous intéresse de savoir quand, où et dans quelles conditions ça s'est mal passé (pourquoi ça a commencé à s'envenimer ou a mal tourné). Alors je regarde les noms, puis s'agissant des réquisitions qui peuvent s'ensuivre, je les compare avec les faits rapportés au fichier STIC. J'ai la possibilité d'accéder au B1 du casier judiciaire (en fait, une possibilité légale dévolue à l'OMP). Dans l'hypothèse où il y a des « différends de voisinage avérés », je prononce des « rappels à la loi » (...). Par ailleurs, on poursuit les « injures ». Il se trouve qu'au Parquet de CATI, on ne poursuit pas les « outrages » contre les policiers, donc là, on s'incline. Bref, je considère la MCI comme une véritable pièce à conviction. Cela dit (comme à regret), on est obligés de la fournir aux avocats qui la réclament de plus en plus souvent (Agent administratif, secrétariat OMP, CSP CATI).

Conclusion

Une évaluation prématurée au sein d'une douzaine de commissariats, pionnière mais restée isolée au sujet de l'introduction de la MCI en 1995 (Méadel, Akrich, 1996 ; Akrich, Méadel, 1996), avait parfaitement anticipé le potentiel de réorganisation des commissariats de police par l'informatisation de ses outils de connaissance et de gestion. Cette étude avait montré que, sans hybridation avec d'autres fichiers d'événements, l'apport de la MCI resterait assez pauvre en matière d'adaptations collectives des policiers qui al-

laient pourtant devoir la faire vivre au quotidien. Vingt ans plus tard, les résultats de la présente étude montrent comment se réfléchissent et s'expliquent, parmi différents fonctionnaires de la sécurité publique, les dimensions de l'intériorisation respective de leur rapport problématique à l'instrument. La MCI, objet anodin qui lie un collectif d'agents au travail en les dotant chacun de marges d'action plus ou moins contraintes, ne laisse plus aucun fonctionnaire de police indifférent. Qu'ils le veuillent ou non, cet outil de gestion, de connaissance et de guidages partiels de l'action commune a considérablement accru leur dépendance insidieuse au pré formatage de ses catégories, sans même évoquer les usages qu'en attendent les victimes, le personnel politique et les criminologues.

Il sera moins aisé désormais d'interroger le devenir du travail de la sécurité publique sans prêter une égale importance aux impacts de l'association « humains-non humains », situant objectivement *acteurs* et *actants* dans un même plan d'équivalences ou d'interdépendances réciproques. On aura évidemment reconnu là les célèbres concepts du paradigme de la théorie de l'acteur-réseau de Michel Callon et de Bruno Latour (Akrich *et al.*, 2006). Il nous semble qu'on peut les importer à nouveaux frais dans le domaine régalien de l'action publique, pour aider à mieux comprendre l'ensemble des facettes de l'agencement et de l'interconnexion des sources d'information construites et utilisées quantitativement et qualitativement par la police, afin de mieux documenter les conditions de félicité de son action sur le monde. La MCI montre comment un vieil outil ressurgi du passé, transfiguré au cours de sa longue histoire (Bonnot, 2014), fait désormais « agir et penser » un ensemble d'acteurs au sein d'une sécurité publique plus ou moins bien organisée. La présente contribution n'épousait pas directement les catégories de ce paradigme, elle en préfigure simplement l'approfondissement ultérieur.

Frédéric Ocqueteau

CESDIP

Immeuble Edison

43, boulevard Vauban

78280 Guyancourt

France

ocqueteau@cesdip.fr

Bibliographie

AKRICH M., CALLON M., LATOUR B. (dir.), 2006, *Sociologie de la traduction: textes fondateurs*, Paris, éd. École des Mines.

AKRICH M., MÉADEL C., 1996, Coordination et organisation, l'informatique aux prises avec la police, in MÉADEL C., RABEHARISOA V. (dir.), *Représenter, hybrider, coordonner*, Paris, École des mines, 3-14.

ALLARIA C., MUCCHIELLI L., RAQUET É., 2014, *Rapport sur le diagnostic local de sécurité, commune d'Aubagne et de la Penne sur Huveaune*, Aix-Marseille, Les rapports de recherche de l'ORDCS, n° 4.

ARTIÈRES P., 2013, *La police de l'écriture, l'invention de la délinquance graphique, 1852-1945*, Paris, La Découverte.

AUST J., PURENNE A., 2010, Piloter la police par les indicateurs?, *Déviance et Société*, 34, 1, 7-28.

BERNAT DE CELIS J., 1983, Police et victimisation: réflexions autour d'une main courante, *Archives de politique criminelle*, 6, 147-168.

BLANCHARD E., 2008, *Encadrer des « citoyens diminués ». La police des Algériens en région parisienne (1944-1962)*, Thèse d'histoire, Dijon, Université de Bourgogne.

- BONNOT P.-Y., 2014, Le temps des instruments, pour une socio-histoire des instruments d'action publique, in HALPERN C, LASCOUMES P, LE GALÈS P. (dir.), *L'instrumentation de l'action publique*, Paris, Presses de Science po., 193-236.
- BOUSSARD V., LORIOU M., CAROLY S., 2008, Catégorisations des usagers et rhétorique professionnelle. Le cas des policiers de voie publique, *Sociologie du travail*, 48, 2, 209-225.
- CARRASCO V., CHAUSSEBOURG L., CREUSAT J., 2011, Les déterminants du dépôt de plainte: le type d'agression subie devance de loin les caractéristiques de la victime, *Économie et statistiques*, 448-449, 107-127.
- DIDIER E., (2011), « Compstat » à Paris: initiative et mise en responsabilité policière, *Champ pénal/ Penal field* [En ligne], Vol. VIII [http://champpenal.revues.org/7971].
- DOUILLET A.-C., DE MAILLARD J., ZAGRODSKI M., 2014, Une centralisation renforcée par le chiffre? Les effets contradictoires des indicateurs chiffrés dans la police nationale en France, *Politique et Management Public*, 31, 4, 421-442.
- DUBET F., 1994, *Sociologie de l'expérience*, Paris, Seuil.
- ÉBEL E., 2005, Main-courante, in AUBOUIN M., TEYSSIER A., TULARD J. (dir.), *Histoire et dictionnaire de la police du Moyen-Âge à nos jours*, Paris, Bouquins-R. Laffont, 756.
- GOUDRIAAN H., WITTEBROOD K, NIEUWBEERTA P., 2006, Neighborhood characteristics and reporting crime: effects of social cohesion, confidence in police effectiveness and socio economic disadvantage, *British Journal of Criminology*, 46, 4, 719-742.
- JANKOWSKI B., 1996, Les inspecteurs de police: contraintes organisationnelles et identité professionnelle, *Déviance et Société*, 1, 17-36.
- LAÉ J.-F., 2008, *Les nuits de la main courante. Écritures au travail*, Paris, Stock.
- LAGRANGE H., POTTIER M.-L., ZAUBERMAN R., ROBERT Ph., 2004, Enquêtes de victimation et statistiques de police: les difficultés d'une comparaison, *Déviance et Société*, 28, 3, 285-316.
- LE BOUILLONNEC J.-Y., QUENTIN D., 2013, *Rapport d'information en conclusion des travaux d'une mission relative à la mesure statistique des délinquances et de leurs conséquences*, Paris, Rapport de l'Assemblée nationale.
- LEMAIRE É., 2011, *Division du travail dans l'institution policière. Ethnographie d'un commissariat de sécurité publique*, Thèse de sociologie, Université Picardie-Jules Verne, Amiens.
- LEMAIRE É., 2012, Les effets de la rationalisation du travail policier. Pratiques d'écriture, de tri et de traitement des plaintes, in COTON C., PROTEAU L. (dir.), *Les paradoxes de l'écriture. Sociologie des écrits professionnels dans les institutions d'encadrement*, Rennes, PUR, 67-83.
- MATELLE J.-H., MOUHANNA C., 2007, *Police: des chiffres et des doutes. Regard critique sur les statistiques de la délinquance*, Paris, Michalon.
- MÉADEL C., AKRICH M., 1996, *Polices et technologies informatiques. Nouveaux traitements de l'information et gestion de l'activité*, Paris, CSO-Mines et IHESI, ronéo.
- MILLIOT V., 2006, Écrire pour policer: les 'mémoires' policiers, 1750-1850, in MILLIOT V. (dir.), *Les mémoires policiers 1750-1850, Écritures et pratiques policières du Siècle des Lumières au Second Empire*, Rennes, PUR, 15-44.
- MIQUEL P., 1997, *La main courante, les archives indiscretes de la police parisienne 1900-1945*, Paris, A. Michel.
- MONJARDET D., 1996, *Ce que fait la police, sociologie de la force publique*, Paris, La Découverte.
- MUCCHIELLI L., 2008, Le « nouveau management de la sécurité » à l'épreuve: délinquance et activité policière sous le ministère Sarkozy (2002-2007), *Champ pénal/ Penal field* [En ligne], Vol. V [http://champpenal.revues.org/3663; DOI: 10.4000/champpenal.3663].
- OCQUETEAU F., 2006, *Mais qui donc dirige la police? Sociologie des commissaires*, Paris, A. Colin.
- OCQUETEAU F., 2008, *La sécurité publique à l'épreuve de la LOLF: l'exemple de la DDSP de Seine et Marne et de la CSP de Coulommiers 2006-2007*, Paris, CERSA, ronéo.
- OCQUETEAU F., 2012, Une machine à retraiter les outils de mesure du crime et de l'insécurité: l'Observatoire National de la Délinquance, *Droit et Société*, 81, 447-471.
- OCQUETEAU F., 2015, *Une étude sur les usages de la main courante informatisée en sécurité publique*, CESDIP, Études et données pénales, 115 (en ligne, site CESDIP).

- ROBERT Ph., ZAUBERMAN R., POTTIER M.-L., LAGRANGE H., 1999, Mesurer le crime, entre statistiques de police et enquêtes de victimologie 1985-1995, *Revue française de sociologie*, 40, 2, 255-294.
- ROCHÉ S., 2012, Les politiques de sécurité intérieure. Une approche technicienne, une efficacité douteuse, in MAILLARD J. de, SUREL Y. (dir.), *Les politiques publiques sous Sarkozy*, Paris, Presses de Science po, 237-258.
- ROTIVAL J., OCQUETEAU F., 2006, Les enjeux de la généralisation de la main courante informatisée. Entretien avec Jacques Rotival, commissaire divisionnaire, chef du bureau de l'expertise et de l'évaluation des performances (DCSP), *Les cahiers de la sécurité intérieure*, 61, 2, 215-224.
- ROUSSEAU X., 2006, Les écritures de police : mise en perspective et réflexions théoriques, in MILLIOT V. (dir.), *Les mémoires policiers 1750-1850, Écritures et pratiques policières du Siècle des Lumières au Second Empire*, Rennes, PUR, 307-320.
- SANSELME F., 2005, Ce que l'on demande à la police la nuit : six mois de 'mains courantes' dans une ville française, *Revue suisse de criminologie*, 2, 20-33.
- SANSELME F., 2007, L'instrumentalisation de la force publique : ce que l'on demande à la police la nuit, *Sociologos. Revue de l'association française de sociologie* (en ligne) 2/2007 [<http://socio-logos.revues.org/310>].
- THOENIG J.-C., 1994, La gestion systémique de la sécurité publique, *Revue française de sociologie*, XXXV, 357-392.
- VALKENER (de) C., FRANCIS V., 2007, *Manuel de sociologies policières*, Bruxelles, Larcier.
- WEISBURD D., MASTROFSKI S. D., MCNALLY A. M., GREENSPAN R., 2003, Reforming to preserve: Compstat and strategic problem solving in American policing, *Criminology and Public policy*, II, 3, 421-456.
- ZAUBERMAN R., 1991, Victimes en France : des positions, des intérêts et des stratégies diverses, *Déviance et société*, 15, 1, 27-49.
- ZAUBERMAN R., ROBERT Ph., NÉVANEN S., DIDIER E., 2009, L'acteur et la mesure. Le comptage de la délinquance entre données administratives et enquêtes, *Revue française de sociologie*, 50, 1, 31-62.

Données statistiques de la MCI nationale et de la MCI-Préfecture de Police dans les rapports annuels de l'Observatoire National de la Délinquance et des Réponses Pénales, de 2007 à 2014, *La criminalité en France*, Paris, éditions CNRS ou en ligne (sur le site OND-RP du M.I.) :

- BENAZRINE R., 2007, *Les signalements des usagers dans la main courante informatisée en 2006*, 376-379.
- BENAZRINE R., 2008, *Les signalements des usagers dans la main courante informatisée en 2007*, 526-531.
- BESSON J.-L., 2009, *Les signalements d'usagers enregistrés dans la main courante informatisée de la préfecture de Police en 2008*, 231-246.
- BESSON J.-L., 2010, *Les signalements enregistrés dans la main courante informatisée de la préfecture de Police en 2009*, 542-558.
- BESSON J.-L., 2011a, *Les signalements enregistrés dans la main courante informatisée de la Préfecture de police en 2010*, 592-619.
- BESSON J.-L., 2011b, Les mains courantes sur les territoires du Grand Paris : une autre approche des faits connus de la DSPAP, Paris, ONDRP, *Grand Angle*, n° 25.
- BESSON J.-L., 2012, *Les signalements enregistrés dans la main courante informatisée du Grand Paris en 2011*, 652-709.
- BESSON J.-L., 2013, *Les signalements enregistrés dans la MCI du Grand Paris en 2012*, (en ligne fiche thématique n° 17).
- BESSON J.-L., 2014, *Les signalements enregistrés dans la main courante informatisée du Grand Paris en 2013*, en ligne site ministère de l'Intérieur.
- BONVOISIN V., 2010, *Les appels pour différends conjugaux enregistrés par le « 17 » à Paris en 2008 et 2009*, 606-611.
- BONVOISIN V., 2011, *Les appels pour différends conjugaux enregistrés par le « 17 » à Paris en 2010*, 664-670.
- BONVOISIN V., 2012, *Les appels au « 17 Police secours » pour différends conjugaux enregistrés par la direction de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne (DSPAP) en 2011*, 772-783.

BONVOISIN V., 2013, *Les appels au « 17 Police secours » pour différends conjugaux enregistrés par la direction de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne (DSPAP) en 2012* (en ligne).

CLAIS M., 2014, *Les appels du 17 police-secours pour différends conjugaux enregistrés par la Direction de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne en 2013*, en ligne.

GUILLANEUF J., 2012, *Les signalements des usagers dans la main courante informatisée de la police nationale en 2011*, 642-650.

GUILLANEUF J., 2013, *Les signalements des usagers dans la main courante informatisée de la police nationale en 2012*, (en ligne: fiche thématique n° 16).

HUGER L., GUIOT M., 2010, *Les signalements des usagers dans la main courante informatisée en 2009*, 560-569.

Summary

Going beyond the historic view of police logs as a register of the daily incidents of urban life which are not criminal, this article seeks to illuminate their unexpected use as a tool which has become a real measure of public insecurity. Since its computerisation in 1995 and its spread throughout the police service, the staple diet and the use of the computerised log (MCI) has become deep-rooted to the extent to which it has become a management tool and a means of communication between officers, as professional identities have been questioned. The article shows the ambivalent feelings of different police bodies to the MCI, when used as a tool to distribute personnel, to report on the use of administrative and judicial police powers, or as a medium of exchange with the gendarmerie. It indicates why the MCI has not been awarded the status of an instrument to put into effect solutions to crime reduction problems or problems of disorder through using the statistics it produces

Zusammenfassung

Ausgehend von der klassischen Sichtweise eines polizeilichen Tagesregisters, in dem von den Polizisten und Polizistinnen alle Vorkommnisse ohne strafrechtliche Bedeutung eines Tages eingetragen werden, untersucht der Beitrag eine untergründige und unerwartete Facetten die-ses authentischen Instruments der öffentlichen Sicherheitsproduktion. Seit seiner Informatisierung 1995 und seiner allgemeinen Verbreitung in den verschiedenen Polizeidiensten in Frank-reich trägt dieses Informationsinstrument zur Integration der Polizeikräfte bei, obwohl sich die professionelle Identität der Polizei eher in einer Krise befindet. Der Artikel zeigt die am-bivalente Beziehung der Polizeidienste, die das Instrument nutzen zur Steuerung des Perso-naleinsatzes, als Machtressource zwischen der Verwaltungspolizei (Ordnungsamt) und der Kriminalpolizei oder als Währung im Austausch mit den Diensten der Gendarmerien. Es wird erklärt, warum das Instrument nicht als lokale Statistik ausgewertet wird und nicht erfolgreich war bei der Entwicklung prä-ventiver Maßnahmen der Risikoabwehr oder bei städtischen Un-ruhen.

Sumario

Dejando atrás la antigua visión de la *main courante* como registro de los incidentes cotidianos de la vida urbana sin pretensión criminal, el artículo muestra los aspectos más sorprendentes de una herramienta que se convirtió en un verdadero instrumento de se-

guridad pública. Desde su informatización en 1995 y su generalización en los servicios de policía, la dotación y el uso de la main courante informatizada (MCI) se han arraigado hasta el punto de hacer surgir una herramienta de gestión e información que une a los policías entre sí, cuando las identidades profesionales se encuentran en crisis. El artículo muestra la relación ambivalente de los diferentes cuerpos de policía con la MCI como herramienta de gestión de recursos humanos, distribuidor de las relaciones de poder en el ámbito de policía administrativa y judicial, o como moneda de cambio con la gendarmería. Explica por qué la MCI no logró imponerse como herramienta de implementación de soluciones de prevención de los riesgos y los desórdenes urbanos por las estadísticas de su producto local.
