

Questions Pénales

CESDIP

Centre de Recherches
Sociologiques sur le Droit
et les Institutions Pénales

UMR 8183

www.cesdip.fr

La main courante informatisée, outil méconnu de la sécurité publique¹

Frédéric OCQUETEAU, sociologue et politiste, chercheur au CESDIP, est un spécialiste des politiques et des professions de sécurité.

Introduction

Depuis un arrêté fondateur du 24 février 1995, la main courante informatisée (MCI), descendante de la très vieille main courante policière sur papier (MC), est devenue un outil majeur de gestion des ressources humaines et d'action sur l'environnement urbain de tout commissariat de la sécurité publique française. Cet instrument de pilotage relevant de la police administrative et judiciaire est cependant resté peu étudié, alors qu'il structure aujourd'hui de part en part l'organisation et les ressources de la sécurité publique au point de la rendre méconnaissable par rapport à ce qu'elle fut jadis. En effet, cet instrument est souvent réduit à tort au décompte des plaintes et doléances au guichet des commissariats. Or, les résultats de la recherche qui suivent montrent autre chose, et notamment que la MCI a mis en marche une mécanique de structuration et de recomposition des pouvoirs de la bureaucratie policière locale. La MCI est en effet devenue un outil multiservices, qui fait l'objet de bien des convoitises en dehors du commissariat de police et des seuls intérêts des hiérarchies de la sécurité publique. Il tend surtout à déplacer et à recomposer les rapports de pouvoir opposant entre eux les divers services de la sécurité publique.

La vocation officielle de la MCI s'est trouvée reformulée dans un arrêté du 22 juin 2011 qui lui assigne une quadruple mission : *la nouvelle MCI a pour but de faciliter le traitement des déclarations des usagers et événements traités par les services de police pour assurer une meilleure efficacité des interventions ; de faciliter la direction opérationnelle des services de police et de leurs agents ainsi que le contrôle de l'évaluation de leur activité ; d'améliorer la qualité de l'accueil du public ; de produire des statistiques sur l'activité des services.*

S'agissant des particuliers qui s'adressent aux commissariats en tant que victimes ou plaignants, l'existence de la « main courante » ouvre deux modalités à leur demande : soit un dépôt de plainte formel censé conduire en principe à une action pénale ultérieure ; soit le signalement informel d'un fait problématique sans dépôt de plainte, mais qui sera néanmoins gardé en mémoire pour toujours. Pour le Parquet, la main courante reste généralement une source d'approvisionnement marginale dans la reconstitution des crimes et des délits utiles à son action pu-

blie, c'est une « mémoire policière infra-pénale » qui ne suscite de sa part que peu de contrôles *a posteriori*, en dépit des recommandations officielles. Pour la 'bureaucratie policière' que notre enquête a choisi de privilégier, elle constitue en revanche, un outil managérial pour l'uniformisation du travail des agents de la sécurité publique bien plus qu'un instrument d'anticipation et d'adaptation de la police aux turbulences de son environnement.

La **procédure d'alimentation** en données quantifiables s'organise selon douze modalités de saisine des événements signalés aux services par : les « appels au 17 » ; d'autres appels téléphoniques ; réquisitions d'usagers ; initiatives des fonctionnaires ; appels des pompiers ; appels de la gendarmerie ; appels du SAMU ; appels de la police municipale ; appels des taxis ; déclenchements de téléalarmes ; instructions hiérarchiques ; et par comptes rendus statistiques. Les **événements signalés** répertoriés à des fins de traitements statistiques, s'ordonnent selon une nomenclature de 224 types d'incidents ventilés en 22 catégories utiles : accidents, alertes, découvertes de cadavres, différends, explosions, aliénés, suicides et tentatives, objets perdus-trouvés, incendies, crimes et délits, malades, nuisances et trouble à l'ordre public, dégâts, affaires de mœurs, personnes recherchées, alarmes dans établissements publics, accidents du travail, alarmes dans locaux privés, véhicules volés, appels fan-taisistes, activités opérationnelles, opérations de prévention-partenariat-communication. Enfin, les **réactions aux événements** détectés et signalés concernent un spectre de 7 grandes catégories d'activités devant permettre un meilleur pilotage des ressources humaines disponibles. En dehors des diverses indisponibilités des agents, la table de l'employabilité des personnels se subdivise de la façon suivante : activités de *police routière* ; activités de *police générale* ; activités d'*assistance* ; activités *administratives et judiciaires* ; activités de *soutien opérationnel dans les locaux de police* ; activités de *soutien logistique dans les locaux de police*.

En dépassant la vue ancestrale de la main courante comme registre de consignation quotidienne des incidents de la vie urbaine sans vocation pénale, l'enquête a permis d'éclairer des facettes plus insoupçonnées d'un outil devenu un instrument incontournable de la sécurité publique.

¹ Cette note est issue d'un rapport de Frédéric Ocqueteau, *Une étude sur les usages de la main courante informatisée en sécurité publique*, CESDIP-CNRS, Études et Données pénales, Guyancourt, 2015, n° 115, 123 p. + annexes.

Corpus d'enquête

Les terrains de l'enquête effectuée au cours de l'année 2013 et début 2014 hors préfecture de police de Paris, ont été conduits sur quatre sites aux périmètres différents. Y furent interrogés en province 7 agents à MOTA [une circonscription de sécurité publique de 25 000 h.], 9 à VIGO [CSP de 859 000 h.] et dans la Grande couronne parisienne, 6 agents à RUMU [CSP de 58 400 h.] et 13 à CATI [CSP de 53 000 h.]. Au sein de chacune des quatre CSP enquêtées, l'auteur s'est efforcé de recueillir un nombre suffisant de témoignages parmi l'ensemble des agents représentatifs des strates des commissariats (départementaux ou de districts) qui l'alimentent et l'utilisent au quotidien. Le recueil de 33 témoignages sollicités sur les représentations, usages et contraintes de la MCI dans l'organisation et le travail a permis une approche et un contrôle corrects d'une diversité optimale des pratiques des fonctionnaires.

I - Dans le quotidien de trois strates de la sécurité publique

Les propos qui suivent éclairent les modalités différenciées d'adaptations des agents à l'outil selon leur position hiérarchique au sein des circonscriptions de sécurité publique.

La MCI chez les « pilotes locaux » de la police départementale

Les pilotes locaux de la sécurité publique (directeurs départementaux et chefs de circonscriptions, commissaires ou officiers) adhèrent par nécessité aux *credo* de la direction centrale. Le souci de quantifier statistiquement tous les aspects du travail de la sécurité publique représente une bonne occasion de donner des preuves de leurs missions managériales, ce qui les distingue des préoccupations de leurs subordonnés. Quantifier les problèmes vécus par la population locale ne les intéresse guère, pas plus que cela ne préoccupe les chefs de service, à la différence des directeurs départementaux pour qui la maîtrise de la communication policière sur les problèmes d'environnement locaux représente un enjeu décisif. De fait, plus le pilote au sommet de l'organigramme départemental endosse un rôle politique, plus il se montre distant de la gestion au quotidien, plus il borne son horizon aux tableaux de bord et divers indicateurs, sans guère se soucier de l'intendance des ressources opérationnelles sur lesquelles il a peu de prise. En revanche, plus les pilotes encadrent leurs troupes au quotidien, plus ils se montrent sensibles aux RH et plus ils attachent de l'importance à la gestion des indisponibilités. Aucun de ces deux types de 'pilotes' ne s'aventure, au cours de notre enquête, à faire état d'un impact décisif de son « action » de management sur le recul de l'insécurité et de la délinquance locales. C'est la bonne gestion des équipes au moyen de la MCI, ainsi que les discours et pratiques pédagogiques visant à ce que chaque fonctionnaire rende compte de son action, qui permettent au pilote de revendiquer l'excellence de sa bonne maîtrise politique de l'outil. Sauf chez des pilotes des petites circonscriptions, le scepticisme est généralement de mise quant à l'efficacité d'un outil censé démontrer des effets de baisse sensible de la pression des délinquances et de l'insécurité locales. Il existe certes un réel souci de contrôler à court terme l'impact dissuasif de l'action policière globale sur certains contentieux de masse, mais on se montre généralement incertain à l'égard des retours d'information sur la satisfaction et la confiance dans l'action générale de police administrative et judiciaire, fût-elle dûment codifiée dans les rubriques de la MCI.

La MCI chez les agents de la saisie des signalements et des chiffres

Plus les CSP sont importantes, plus la division des tâches y est poussée, plus compliquées et ingrates apparaissent celles qui sont dédiées à la gestion quotidienne des ressources humaines et matérielles au sein des salles d'information et de commandement

(SIC) et des bureaux d'ordre et d'exécution (BOE), et plus se fait pressant le besoin d'apprendre à tous les agents de s'adapter aux exigences de la MCI. Les gestionnaires de l'outil sont les « pédagogues » du bon usage de l'instrument à partir duquel ils chapeautent et organisent les brigades de grande ou moyenne envergure. Ils sont en général tiraillés par des injonctions contradictoires venues du sommet et de la base qui menacent toujours de les déborder eux-mêmes. Certains de ces agents d'interface vivent d'autant plus mal cette tension qu'elle les oppose aux concepteurs d'un outil aux catégories et rubriques toujours plus raffinées et précises, quand l'objectif d'ensemble est d'améliorer les rouages de l'organisation pour la moderniser et l'adapter à son environnement. De fait, ces fonctionnaires se sentent surtout mis en cause et dévalorisés dans leurs missions d'intendance. Les gardiens de la paix, requis de remplir avec précision les rubriques sur le temps passé et la teneur de leurs diverses missions d'intervention, leur reprochent leur incompétence dans le pilotage de l'outil. Ils résistent également aux pressions et oukases des directions centrales qui entendent uniformiser les performances de toutes les CSP pour pouvoir les comparer, en confiant autoritairement l'ergonomie de la MCI à des informaticiens civils souvent aveugles aux contraintes locales. Finalement, les impératifs d'adaptation de tous à l'outil lui-même en viennent à être mis en cause par des agents intermédiaires et de la base qui n'en comprennent plus toujours les finalités, renforçant ainsi la perte de sens du travail collectif au sein des CSP où les agents valorisent encore l'autonomie d'action face aux situations aléatoires. Au moins chez les agents les plus âgés, la crainte s'exprime d'une dilution insidieuse des solidarités de la maison commune, qui fait l'objet d'une grande nostalgie. Ce n'est qu'au sein des petites circonscriptions où les interconnaissances professionnelles et sociales restent solides et le personnel plutôt heureux de vivre une condition moins soumise à la pression du chiffre, que le potentiel apporté par la maîtrise de l'outil rencontre adhésion et enthousiasme : les résistances habituelles à l'adaptation permanente qu'il exige n'apparaissent ni comme réellement paralysantes, ni comme réhabilitoires.

La MCI parmi les gardiens et gradés

Bon nombre de témoignages et d'attitudes observés indiquent une véritable résistance de gardiens et gradés (jeunes et moins jeunes) au devoir de se former ou de se socialiser à la MCI quand il s'agit de la nourrir de leurs faits et gestes quotidiens au retour du terrain. On observe cependant des divergences significatives selon les appartenances aux différentes brigades et à l'occasion d'expériences de mobilités des uns aux autres.

Au sein des Brigades de Sûreté Urbaine (BSU) par exemple, où les contraintes d'adaptation à la MCI sont beaucoup plus faibles, certains agents se payent le luxe de proposer des raffinements à l'outil, dont les catégories, sur les index des activités administratives et judiciaires, sont jugées trop standardisées et stéréotypées, afin de le rendre plus fidèle et conforme à la variété de tâches.

À l'inverse, au sein des Unités de sécurité publique (USP) où les contraintes des comptes rendus des missions extérieures au commissariat sont beaucoup plus poussées, se manifestent, dans les diverses attitudes recueillies, des lignes de clivage plutôt inattendues : d'un côté, des gardiens et gradés reconnaissent que l'outil permet de mieux détecter les récalcitrants au travail, ce qui aurait pour vertu de créer un effet d'égalisation du travail des brigades ; mais d'un autre, on observe aussi chez nombre d'agents des USP un sentiment de déclassement symbolique face aux changements de priorités attendus par les directions pilotes : depuis que les capacités d'adaptation des uns et des autres aux contraintes de l'outil informatique les départagent au sein même de leurs unités, la « traque du voyou » par goût de la chasse ne leur semble plus autant valorisée qu'elle l'était naguère. Tout se passe pour eux comme si la mise en catégories des réponses possibles aux divers événements importait davantage que la mesure

de l'impact des conséquences de leur action face aux événements. Rares demeurent encore les témoignages des « bons élèves » admettant les deux nécessités politiques de la « reconquête des territoires » et de « l'adaptation à un outil protecteur et égalisateur ».

S'agissant de la fonction de réception des plaintes du public aux guichets des commissariats, elle est le plus souvent vécue comme une « punition » par des gardiens de la paix (voire des ADS) au sein des grosses et moyennes circonscriptions. Dans de plus petites unités, en revanche, le contact avec le public local reste valorisé car témoignant de la confiance que celui-ci accorde à sa police, une fonction symbolique qu'il importe de cultiver.

Enfin, la MCI reste partout un outil qualitatif et quantitatif infiniment précieux aux officiers du ministère public puisque, au sein des commissariats, il décharge les parquets de l'exutoire infra ou pré-pénal que constitue la plainte de masse vouée au jugement des tribunaux de police (tel le contentieux routier) ; cette dimension est restée trop souvent insoupçonnée dans les débats politisés sur les « politiques policières du chiffre ».

II – Ce qu'ont produit 25 ans d'informatisation de la main courante au sein des services de police

Par rapport aux premières évaluations d'une enquête pionnière menée par l'École des Mines en 1995, tout au début de l'informatisation de la MC², on s'est demandé comment l'institution jugeait elle-même les apports de la « nouvelle » MCI : progrès ? Régression ? En réalité, cet instrument traduit, d'une part, une forme de cohésion intersubjective parmi des agents que menace en permanence une forme de perte de sens due à l'émiettement des missions. D'autre part, la critique convenue sur ce qu'il oblige à changer dans les pratiques instituées de la sécurité publique se fait moins à l'encontre des hiérarchies qu'elle se déplace progressivement à l'horizontale, à l'encontre des techniciens de l'informatisation de l'action à tous les niveaux.

Au chapitre de ses succès, depuis l'informatisation de 1995 et la généralisation de la MCI dans tous les services de police, l'alimentation et l'usage de cet outil de gestion et de connaissance sont devenus un réflexe qui s'est progressivement enraciné au quotidien au point que nul fonctionnaire de police ne pourrait plus imaginer vivre sa vie professionnelle sans jamais l'avoir rencontrée.

L'informatisation a soudé autrement les policiers de la sécurité publique locale et produit entre eux un nouveau *mode d'existence* plus en phase avec l'environnement interne et extérieur de la structure où ils officient. La MCI a redistribué certains rapports de pouvoir au sein des services de sécurité publique en re-coordonnant officiellement l'action d'agents qui s'ignoraient généralement les uns les autres ; elle a en somme hybridé leurs différents savoir-faire en les rendant plus dépendants et solidaires à l'égard de ses modes opératoires. La MCI a contribué à atténuer la frontière symbolique entre agents en tenue et agents en civil, qui recoupait largement, dans les mentalités antérieures, la coupure entre les agents de terrain « actifs » ou « opérationnels » et les bureaucrates « inactifs ».

Même si elle a démotivé pas mal d'énergies, elle a su néanmoins démontrer en quoi et comment elle était capable de les remotiver. Elle a notamment permis à des agents intermédiaires, au sein des SIC et des BOE, d'asseoir une certaine légitimité qu'avait perdue le corps des officiers (lieutenants et capitaines) en leur donnant l'occasion de se spécialiser dans un nouveau rôle : le contrôle et la pédagogie des remontées d'informations des brigades, pour un meilleur management des ressources humaines, plus équilibré et plus en phase avec les différents canaux d'alerte. La MCI a globalement ressoudé les intérêts des gardiens et gradés contre les directions centrales et peut-être distendu plus encore les liens hiérarchiques internes d'avec le corps de conception et d'encadrement des commissaires et des commandants. Elle les a surtout ressoudés, à tort ou à raison, contre l'emprise d'informaticiens férus d'innovations techniques rapides

censées apporter plus de confort virtuel à l'ensemble du collectif au travail.

Au chapitre de ses échecs relatifs, la MCI a démontré à quel point les innovations, dont peu d'agents du niveau local assimilent encore toutes les finalités, susciteront de la résistance pour ne pas dire des formes de sabotage, tant qu'elles n'auront pas été totalement assimilées par l'ensemble du collectif.

La MCI a surtout très mal permis de favoriser les rapprochements espérés de la police locale avec ses publics, à travers des pratiques quotidiennes de *problem solving* avec les partenaires, par exemple. En effet, la résistance à en ouvrir le contenu quantitatif et qualitatif à la curiosité du public local est restée une attitude ancrée dans toute l'administration. La MCI n'a pas encore donné l'impression d'être devenue un levier capable de faire dévier la sécurité publique de sa trajectoire naturelle, celle du modèle professionnel d'après-guerre qui entend protéger la loi et l'ordre plutôt que prévenir les désordres. Si le constat en est banal, il est redoublé par deux autres mécanismes conjoncturels propres à renforcer la tendance historique à l'auto-isolement de la sécurité publique : d'une part, celle-ci mène une lutte opiniâtre contre l'emprise de la Gendarmerie malgré un contexte politique soucieux de favoriser leurs synergies ; d'autre part, elle reste résolument hostile à la curiosité de la Justice qui entend se servir de la MCI en s'appropriant les savoirs produits par la MCI sur les doléances des victimes et les plaignants. Ainsi, la Chancellerie entend tirer un bénéfice politique de l'outil policier de la sécurité publique toujours en mesure d'informer les services du Parquet de l'identité des 'auteurs de troubles' et des 'suspects' prédélinquants à surveiller, plutôt que de révéler d'indécryptables 'signaux faibles' sur des « situations urbaines à risque ».

Les services du Parquet se plaignent assez régulièrement de la dégradation de la qualité des PV rédigés par les nouveaux gradés du bloc des Officiers de police judiciaire des commissariats, alors que certains d'entre eux entendent reprendre la main sur le domaine des conflits familiaux et des nuisances urbaines pour « mieux » 'pénaliser' ou 'civilianiser' les protagonistes des contentieux issus de ces troubles en forte croissance. Dans ce contexte, la MCI a engendré de nouvelles convoitises chez un nouveau spécimen de travailleurs sociaux (assistantes sociales et psychologues) dépêchés dans les commissariats pour se prononcer sur la nature réelle des demandes de victimes ambivalentes. Par leur intrusion dans la place, s'est progressivement instituée une nouvelle division du travail socio-policier. Une nouvelle source de connaissance et d'action se répand alors à partir des secrets les mieux partagés, confortant, chez les travailleurs sur autrui, le croisement de nouvelles légitimités professionnelles inattendues, appuyées sur une meilleure évaluation collective de la souffrance sociale. La MCI apprend par exemple à coordonner de nouveaux savoir-faire spécifiques, rapprochant ainsi les intérêts de travailleurs que toute leur histoire et identités avaient jusqu'à présent condamnés à s'exclure ou à s'ignorer.

III – La sécurité publique aux prises avec le souci statistique

Raffiner sans cesse la qualité de la saisie des données statistiques infra pénales pour disposer d'une solide base de données nationales, plus précise et plus fiable qu'elle ne l'est depuis 2007 (année des premiers commentaires généraux par les techniciens de l'ONDRP), tel est l'enjeu majeur de la Direction centrale de la sécurité publique aujourd'hui. À regarder de très près les audits qui se penchent sur la question, il n'est pas sûr que les suggestions d'améliorations techniques préconisées pénètrent rapidement les pratiques des acteurs locaux, tant ces diagnostics méconnaissent l'analyse de la lente appropriation collective des outils par les fonctionnaires qui les utilisent. Il convient pourtant d'évoquer ces audits évaluatifs, mais aussi justes que soient généralement les diagnostics portés sur les défaillances, l'absence de réalisme quant aux remèdes préconisés reste assez désespérante. Trois illustrations récentes montrent à l'envi un véritable souci d'amélioration technique de l'outil sans aucune préoccupa-

tion pour ses appropriations policières réelles.

Visant une meilleure *efficacité* policière dans les stratégies de prévention des délinquances de rue, un *Livre Blanc* rédigé par des hauts fonctionnaires de la police et de la gendarmerie a voulu réfléchir à l'évaluation d'indicateurs *représentatifs de l'action des services de police et des unités de gendarmerie*, résumant ainsi les objectifs possibles des évaluations du travail de la sécurité publique : *capacité d'initiative, fréquence d'élucidation, qualité des procédures, présence sur la voie publique, réactivité lors des appels des citoyens, qualité du renseignement, comportement lors des interventions, accueil dans les commissariats ou des brigades de gendarmerie, relations avec la population*. Soucieux d'améliorer les indicateurs de performance en ces domaines, ce texte explique qu'il ne paraît pas que les statistiques disponibles parviendront jamais à elles seules à rendre compte des *fonctions de contact-protection* avec les publics les plus vulnérables, pourtant jugés *particulièrement réceptifs aux liens directs établis avec eux*. Mais il propose néanmoins la création d'un nouvel indicateur de performance dédié à la mesure de l'investissement des forces de sécurité comme *levier de communication intéressant pour les autorités*. Et puisque les partenariats demandent à se concrétiser, les forces publiques ne pouvant se trouver sur tous les fronts, la nécessité se profile alors d'une stratégie collective de *résolution de problèmes*. Une nouvelle vocation est ainsi reconnue à l'outil : *partager des informations sous synthèse des tendances tirées de la MCI, liées à la détection des signaux précurseurs d'une dégradation de la physionomie d'un quartier, et généralisation du suivi prévu par la loi (de 2007) relative à la prévention de la délinquance*.

Dans une veine plus incisive, une mission de l'IGA et de l'IGPN, dans un rapport de 2013, s'est servi du providentiel indicateur de « présence effective sur le terrain » calculé sur la base de la MCI, pour le juger *stable mais de fiabilité très discutable*. Elle a observé que *de 2005 à 2011, le taux d'engagement [sur le terrain était] demeuré dans une fourchette stable entre 38 et 41%*, alors que des entretiens menés [mirent] *en lumière des pratiques qui contribuent à altérer la sincérité des données renseignées*. Tout s'est donc passé pour cette inspection comme si une « tendance annuelle globale stable » mentait et que des témoignages concordants permettaient de soupçonner que les producteurs de données à la base visaient localement d'autres objectifs. Pour cette mission, la différence de saisie dans certains codes *correspondait davantage aux objectifs du service qu'à la réalité de l'activité ou telle que la comptabilisation abusive de certaines phases d'activité*. Un nouveau rapport en deux tomes de juin 2013, dédié à l'enregistrement des plaintes par les forces de sécurité intérieure, associant l'INSEE à l'IGPN et à la DGGN, plus ciblé encore, a constitué une nouvelle manifestation tangible des inflexions politiques depuis l'arrivée de la gauche aux affaires, à la recherche d'une meilleure transparence des chiffres de la sécurité publique. Ce rapport affirme que les plaintes reçues doivent permettre de produire des statistiques de délits et de crimes dans le cadre de la mise en œuvre des « nouveaux environnements informatiques », désormais structurés autour de deux logiciels de rédaction des procédures au sein de la gendarmerie nationale (LRPGN) et de la police nationale (LRPPN). Dix recommandations nouvelles pour guider les deux forces leur ont été adressées. Les contrôleurs de gestion n'auraient plus désormais pour vocation que de réduire les divergences entre les instruments de recueil des deux forces qui auraient eu trop tendance par le passé, à poursuivre isolément leurs logiques d'enregistrement, au point d'avoir rendue impossible une statistique unitaire de leur travail. Par ailleurs, DGPN et DGGN sont invitées à mutualiser les méthodologies d'enregistrement de contrôle des données, à restaurer la convergence entre les tables de concordance du LRPPN et du LRPGN, à passer par une phase de validation hiérarchique pour l'enregistrement des plaintes, à opérer un contrôle de la chaîne de leurs enregistrements dans les commissariats de Paris et par voie de sondage dans les commissariats de la Petite couronne. Cette

mission d'inspection s'est par ailleurs livrée à un travail statistique en examinant l'évolution des ratios des déclarations d'usagers inscrites dans la MCI à celles des faits de la délinquance dûment constatée. Ce qui l'a conduite à montrer qu'en métropole, le ratio de « recouvrement » avait nettement progressé en 2012 (passant de 7 à 20%). Le jugeant encore bien faible, la mission fit observer qu'à propos de *nombreuses déclarations non pénales* au sein de la MCI, deux interprétations des écarts détectés localement étaient possibles : ou bien, une accoutumance des services à l'usage de la main courante par l'effet d'un recueil plus systématique des déclarations *surtout dans les petits départements où la pression quotidienne est moins forte sur les fonctionnaires chargés de l'accueil* ; ou bien, un effet pervers lié à un souci d'exhaustivité : *le seul ratio n'est pas forcément révélateur d'une volonté de dissimulation*, écrit la mission, *mais parfois au contraire d'un souci d'exhaustivité dans la transcription des formalités d'accueil du public*. En bref, inertie d'enregistrement dans les départements très peuplés ou excès de zèle dans les départements moins peuplés, cette mission diagnostiqua fort opportunément en quoi les pressions organisationnelles internes avaient pu largement influencer la « qualité » des résultats, bien plus que la souffrance des populations portées à se plaindre... ce qui, écrit noir sur blanc, prouvait au moins son ouverture aux prédicats de la sociologie des organisations.

Enfin, dans un registre analogue, le Conseil National des Villes s'est penché sur les relations « police-population », dans une note de réflexion de 2013 sur la nécessité de passer d'une *police d'ordre à une police au service du citoyen*. Parmi ses propositions d'amélioration de la « qualité du service de police », figure le besoin de *mieux prendre en compte les victimes et les auteurs en apprenant à mieux communiquer avec eux*, proposition l'ayant amené à formuler cinq recommandations à l'occasion de tout dépôt de plainte : *écourter les délais d'attente ; s'adjoindre au besoin le concours d'associations ou de personnes volontaires pour aider le plaignant à traduire et à écrire ; mettre à disposition des outils d'information dans le but d'aider le citoyen dans le dépôt de sa doléance ; favoriser la déposition des mains courantes, les déclarations de perte ou de vols, les lettres plaintes informatisées (commerçants) ou les demandes d'accès à la fourrière depuis le domicile ; mettre en place un système de suivi personnalisé des courriers adressés aux services de police ou des dossiers en cours*. Signalons enfin que la quantification des contentieux de « violences conjugales » par la MCI et les PV de renseignements judiciaires de la Gendarmerie a fait l'objet, le 31 janvier 2014, d'un protocole cadre entre le ministère de la Justice, la DGPN et la DCSP, prouvant assez le récent intérêt que portent désormais les services de la Chancellerie à cette source de quantification jusqu'à présent toujours considérée comme peu légitime.

Pour conclure

Au terme de cette immersion, nous espérons avoir montré comment la main courante informatisée, instrument policier sous-évalué mais susceptible de multiples usages, constitue un bon exemple de recyclage d'un vieux outil, la main courante, ayant survécu aux péripéties de l'histoire, et de sa capacité à s'adapter aux exigences des temps présents. L'imagination fertile au sujet de ses finalités virtuelles et du diagnostic de ses dérives possibles a toujours accompagné, anticipé ou favorisé l'expansion de son informatisation et de ses interconnexions avec d'autres bases de données. Les vieux registres papier où se trouvaient consignées les plaintes et autres observations de terrain du policier, s'ils font toujours le miel des historiens des mentalités, ne sont désormais plus de mise. On attend pour l'heure que des débats démocratiques plus sereins, moins confisqués et mieux informés au sein de forums *ad hoc* sur les potentialités policières et sociales réelles de tels instruments soient enfin tenus, afin que les espoirs et craintes des citoyens sur leur potentiel libérateur ou liberticide ne soient pas trop sujets à de durables malentendus.