



**HAL**  
open science

# Polices et technologies informatiques. Nouveaux traitements de l'information et gestion de l'activité

Madeleine Akrich, Cécile Méadel

► **To cite this version:**

Madeleine Akrich, Cécile Méadel. Polices et technologies informatiques. Nouveaux traitements de l'information et gestion de l'activité. 1996. halshs-00122099

**HAL Id: halshs-00122099**

**<https://shs.hal.science/halshs-00122099>**

Submitted on 26 Dec 2006

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

CENTRE DE SOCIOLOGIE DE L'INNOVATION  
ÉCOLE DES MINES DE PARIS

Madeleine Akrich et Cécile Méadel

## Polices et technologies informatiques

### Nouveaux traitements de l'information et gestion de l'activité

Rapport pour l'IHESI, novembre 1996

# Introduction

En quoi les technologies transforment-elles le travail de la police ? L'introduction de nouveaux outils, en particulier liés à l'informatique, la modernisation de la police, comme les controverses sur son efficacité ou sur les statistiques de la délinquance ont fait émerger cette question au sein même des milieux policiers<sup>1</sup>. Depuis une dizaine d'années en effet, la police française a fait l'objet d'un important effort de modernisation<sup>2</sup> qui s'est traduit sur différents plans. La formation des policiers, leurs équipements (parc automobile, armement, uniforme...), leurs locaux ont été transformés. De nouvelles applications technologiques ont été développées, en particulier en matière de traitement de l'information (fichiers de données, logiciels de traitement, système de transmission) qui ont donné naissance à de nouvelles structures organisationnelles. Une sous-direction (dans la DCPJ) dirigeant l'ensemble des services compétents en matière de police technique et scientifique a ainsi été créée, des professionnels ont été recrutés et les crédits d'acquisition de nouveaux matériels augmentés<sup>3</sup>.

Les travaux de recherche, s'intéressant à cette technologisation de la police, ont pointé principalement deux types d'effets : sur la gestion de l'organisation du travail d'une part, sur la construction, le rôle et l'utilisation de l'information d'autre part. Les technologies permettraient une meilleure organisation du travail<sup>4</sup> : l'informatisation,

---

<sup>1</sup> Voir le colloque IHESI "Technologies et police", dont certaines interventions ont été éditées dans les *Cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 3e trimestre 1995.

<sup>2</sup>cf Rapport ENA du groupe n°1: *Management et police*, seconde session de séminaire, promotion "Léon Gambetta", janvier 1993, 47 p.

<sup>3</sup> Dolt, Jean-Philippe, *Sécurité et technologies*, Rapport de l'IHESI, novembre 1993.

<sup>4</sup> Jeanjean Marc, *Un ethnologue chez les policiers*, Paris, Métaillié, 1990, 300 p.. Manning P.K, "Information technologies and the Police", in *Modern Policing*, Tonry

en particulier, est présentée comme un moyen de lutter contre la bureaucratisation croissante des tâches policières et de faire sortir les policiers de leurs bureaux pour les mettre sur la voie publique<sup>5</sup>. Les nouvelles technologies contribueraient également à la rationalisation du travail policier, en particulier grâce à l'informatisation des fichiers. En regroupant des données sur l'activité des unités et sur la délinquance observée, elles autoriseraient le traitement statistique immédiat et proposeraient des outils de cartographie aidant à optimiser la gestion des effectifs. Mais cela avec des conséquences sur l'organisation du travail et la répartition des tâches : pour les sociologues qui se sont intéressés à cette question<sup>6</sup>, la technologie a pour effet de renforcer le poids de la hiérarchie au détriment des policiers de base. Elle entraîne alors des résistances à l'autorité, sous la forme d'actes malveillants, d'évitements, ou d'affrontements directs. Les nouvelles technologies informatiques permettent la mise en relation rapide d'informations émanant de sources différentes, ordinairement disjointes, fragmentées et difficiles à repérer. Cette centralisation pose des problèmes sur la place des informations dans le travail policier. Ressource permanente de leur activité, l'information est considérée comme d'autant plus importante qu'elle demeure secrète. Deux questions sont alors posées : les policiers accepteront-ils de partager ce qui est à la source de leur pouvoir et de leur motivation, d'une part, et, d'autre part, le formatage des données est-il adapté à la diversité des événements et des spécialités policières.

---

M. et Morris N. (eds), Chicago, University of Chicago Press, 1992. Monjardet, Dominique, 1985. "A la recherche du travail policier", *Sociologie du travail*, n°4, pp. 391-407.

<sup>5</sup>Heilmann Eric, *Des herbiers aux fichiers informatiques*, Thèse de doctorat, Strasbourg, 1991. Gorgeon C., Jobert A., Parienté P., Robert J.-P. et Thue L., *Les brigades de roulement en police urbaine: fonctionnement, contraintes et potentialités*, IHESI, 1992.

<sup>6</sup>Lévy, René, 1985. "Scripta manent : la rédaction des procès-verbaux de police", *Sociologie du travail*, n°4, pp. 408-423. Voir également les travaux de Gary Marx, par ex. 1988. *Undercover : Police Surveillance in America*, Berkeley, University of California Press. 1988. "Le cas de la sécurité maximale", *Déviance et société*, n°12, 2, p. 147-166.

### *Les deux applications étudiées*

Notre travail de recherche sur les technologies policières s'intéresse à deux types d'application informatique, la main courante informatique et le STIC.

La main courante informatique est un programme qui est désormais présent dans tous les commissariats de sécurité publique, il vise à remplacer les mains courantes manuscrites dans lesquelles les policiers retranscrivent leurs tâches. Face aux questions très générales sur les effets de l'informatique sur l'organisation du travail qui nous étaient posées, cette technologie semblait modique et modeste. La main courante informatique nous était présentée comme un outil bureautique rustique, la retranscription minimale sur un fichier informatique des données de la main courante manuscrite. Mais il y avait pourtant quelques problèmes : des irréductibles refusant obstinément le logiciel, des projets concurrents développés localement, une sous-utilisation du produit selon ses concepteurs...

La deuxième application paraissait beaucoup plus ambitieuse : le STIC (système de traitement de l'information criminelle), nous expliquait-on, a été conçu par les services de la police judiciaire avec quatre types d'objectifs : aider les enquêtes (en particulier par l'informatisation des fichiers de police), informer sur la délinquance, en permettant la réalisation de statistiques à la demande, gérer la documentation et la multiplicité des dossiers, et fournir une assistance bureautique.

Le STIC repose sur la mise en relation rapide d'informations provenant de sources diverses : il s'agit principalement de grands fichiers qui recensent vols de voitures, personnes recherchées, renseignements au sens large etc., ces "herbiers de police"<sup>7</sup> qui existent depuis très longtemps mais qui sont désormais sur supports

---

<sup>7</sup> E. Heilmann, op. cit.

informatiques<sup>8</sup>. Les systèmes prévus, qui couvrent une grande gamme de faits et d'informations, doivent être réactualisés en permanence par les policiers et ils permettront la décentralisation de la consultation des données. Ces projets comprennent à la fois la mise au point, 1/ de fichiers informatisés dont l'utilisation est susceptible de transformer un certain nombre d'habitudes ou de pratiques policières, 2/ de logiciels de traitement de ces données, par exemple dans le cas des fichiers d'empreintes, 3/ de systèmes de transmissions de données et de terminaux embarqués. Telles étaient les ambitions affichées au début de notre travail. Aujourd'hui, le système n'est encore qu'à l'état d'ébauche.

Dans sa version actuelle<sup>9</sup>, celle que nous avons pu voir fonctionner dans les commissariats de police judiciaire<sup>10</sup>, le STIC recouvre plusieurs applications distinctes : le LRP, ou logiciel de rédaction des procédures, le STIC-FGA, pour Fichier général des antécédents (qui réunit deux grands fichiers de la police judiciaire, parisienne et provinciale), le Canonge, un traitement à l'échelon départemental des photographies des mis en cause, ainsi qu'un certain nombre d'applications plus anciennes, déjà utilisées dans les services de police, comme le Fichier des faits constatés et élucidés (FCE)...

A terme, le STIC a pour vocation d'englober ces différents fichiers mais à l'heure actuelle, ils restent séparés non seulement dans leur conception mais aussi dans leur consultation et leur alimentation qui ne se font pas sur les mêmes postes et pas par les mêmes personnes. Ces différentes applications fonctionnent donc de manière autonome et leur degré d'intégration est à l'heure actuelle nul : chacune est utilisée de manière distincte et il n'existe aucune forme de liaison; les relations entre elles passent par la version papier des documents. Pour ne donner qu'un exemple, les procès-verbaux tapés grâce au LRP sont

---

<sup>8</sup>fichier de véhicules volés, fichier des personnes recherchées, fichier des recherches criminelles, fichier des cartes grises...

<sup>9</sup> à l'automne 1996

<sup>10</sup> Le STIC est essentiellement un outil de police judiciaire, qui peut pourtant être également utilisé par la sécurité publique, dans le cadre de ses missions de police judiciaire.

envoyés au service responsable du fichier STIC-FGA qui les re-saisit et ne peut procéder à l'extraction directe des données informatiques.

L'ambition du STIC est donc énorme et les retards dans sa mise en œuvre se sont accumulés. Au moment même où nous devons suivre ses premiers développements, l'application du plan Vigipirate a mobilisé toutes les forces et les moyens disponibles, retardant encore sa mise en place. Aussi, nous n'avons pas pu nous consacrer également aux deux dispositifs. Nous nous sommes intéressées principalement à la main courante informatique, dont la diversité et les potentialités méritaient en outre amplement qu'on leur accorde beaucoup de temps. Pour le STIC, dans le cadre de cette recherche, il ne pourra s'agir que d'un premier débroussaillage. Il serait en effet regrettable, comme nous l'ont indiqué nos correspondants de la Police Judiciaire de n'étudier ce programme que dans sa phase initiale de démarrage : son grand intérêt et son extrême complexité méritent une analyse approfondie, dès lors que le dispositif sera plus complètement mis en place.

## *L'enquête*

Pour cette recherche, nous avons rencontré une centaine de fonctionnaires de police : commissaires, chefs de service, mais également officiers, fonctionnaires en tenue, responsables informatiques...(ce qui représente plus de quatre cents pages d'entretien). Nous avons choisi les services de police avec nos interlocuteurs du ministère de l'intérieur<sup>11</sup> en cherchant à avoir des configurations différentes, à la fois du point de vue de la taille des villes, de la répartition des implantations de police, des modes d'organisation, mais aussi des réactions à l'informatisation (lorsqu'elles étaient connues de la direction centrale). On verra plus loin à quel point cet objectif a été atteint.

En définitive, nous nous sommes rendues dans quatorze villes (où nous avons presque partout visité plusieurs services) : Aix-en-Provence, Antony, Asnières, Bobigny, Genevilliers, Marignane, Marseille (6 services<sup>12</sup>), Mourenx, Nice, Oloron, Paris (6 services), Pau, Reims, Rouen, sans compter, bien entendu, les entretiens avec les services de la direction centrale de la sécurité publique (DCSP) et du service informatique de la police judiciaire (SIPJ) ainsi qu'avec les concepteurs des programmes. Les entretiens ont été longs (souvent plusieurs heures) et nous avons pu interroger presque toujours plusieurs personnes dans une même implantation.

---

<sup>11</sup> de la direction centrale de la sécurité publique, pour la main courante informatisée et du service informatique de la police judiciaire pour le STIC

<sup>12</sup> dans des commissariats d'arrondissement, des commissariats de district, à l'Evéché, auprès du commissariat central et de la direction régionale, ainsi que dans les services informatiques.

# Partie I : Le logiciel d'informatisation de la main courante

La main courante informatisée (MCI) semble essentiellement destinée à transformer les modalités de saisie d'informations, précédemment effectuée à la main sur un registre papier et maintenant opérée par l'intermédiaire d'un ordinateur équipé d'un logiciel spécifique. Lorsque l'on nous a proposé de l'étudier, nous n'étions que modérément enthousiastes car nous craignons que les effets de cette informatisation soient plutôt réduits. La main courante, telle qu'elle nous avait été décrite, apparaissait comme un simple registre sur lequel les policiers notent les événements pour lesquels la rédaction d'un procès-verbal d'infraction ou de plainte ne se justifie pas, que ces événements se produisent lorsqu'ils sont en intervention ou qu'ils soient rapportés par une personne se présentant au commissariat pour faire une déclaration.

Les objectifs visés par cette main courante sont divers : il s'agit d'abord pour les policiers de rendre compte du travail effectué - par exemple lorsqu'ils se déplacent sur appel d'une personne se plaignant d'un tapage nocturne et qu'arrivés sur place ils constatent que le tapage a cessé, ils décriront leur intervention à la fois pour que leur hiérarchie puisse avoir une idée du travail effectué et pour pouvoir se justifier vis à vis du public, dans le cas où le plaignant prétendrait que sa demande d'intervention est restée sans réponse. Ensuite, la main courante sert à nourrir un dossier qui peut être mobilisé dans le cadre d'une procédure judiciaire : ainsi, un époux en instance de divorce ou divorcé vient déclarer au commissariat, qui l'enregistre sur une main courante, que son ex-conjoint n'est pas venu chercher les enfants comme il s'y était engagé. Enfin, la main courante est en principe aussi un outil de

coordination entre les brigades qui se succèdent : lorsque des événements excèdent la durée de service d'une brigade, la lecture de la main courante permet à la brigade suivante de savoir où en est le développement de cette affaire. Par rapport à ces trois fonctions de la main courante - justifier l'activité policière, vis à vis de la hiérarchie et vis à vis du public, enregistrer dans un espace quasi-juridique des faits extérieurs à l'activité policière, établir une continuité temporelle dans l'activité policière - l'informatisation de la main courante semblait ne présenter que des avantages limités : meilleure lisibilité, homogénéisation des formes de comptes rendus, plus grande facilité pour effectuer des recherches et retrouver une information.

En pratique, les premiers entretiens que nous avons réalisés nous ont plutôt plongés dans la perplexité et nous ont assez vite fait entrevoir que la main courante informatisée n'était pas une simple application bureautique : nos différents interlocuteurs ne s'accordaient pas sur la définition de la main courante et, en particulier, ceux qui n'avaient pas encore installé la MCI dans leurs services étaient surpris par les fonctions dévolues à ce nouvel outil. Peu à peu, nous avons compris qu'il visait à remplacer plusieurs types de registres papier, qui n'étaient, de surcroît, pas tous appelés main courante par l'ensemble des policiers. La MCI comporte en effet trois types de fichiers différents qui se substituent à plusieurs registres papier : un fichier des événements, un fichier des activités, et un fichier de "mentions main courante".

#### *EVÉNEMENTS ET ACTIVITÉS*

Le fichier des événements est constitué de comptes rendus des différents incidents sur lesquels les brigades de roulement ont eu à intervenir : chaque compte rendu mentionne "l'origine" de l'intervention - appel police-secours, appel au commissariat, appel des pompiers etc. - ainsi que sa durée, précise l'identité des personnes en cause et la composition de l'équipage qui prend en charge cette intervention, résume succinctement les faits et les qualifie (exemple :

différend familial, tapage nocturne, etc.), à l'aide d'une liste pré-établie qui peut être complétée par les agents. Ce fichier remplace en fait au moins deux registres différents, le registre de main courante sur lequel les équipages enregistraient leurs diverses activités et rendaient compte des interventions effectuées, et un registre "origine" sur lequel étaient notées toutes les demandes d'intervention, et les suites données à ces appels. Ce registre "origine" était tenu par les agents qui gèrent les appels, à savoir soit, dans les commissariats importants, la SIC ou salle d'information et de commandement, à laquelle parviennent tous les appels téléphoniques, les télex, les télécopies et qui pilote les équipages par communications radio, soit, dans des unités plus petites, le chef de poste qui assure la même fonction d'interface entre les demandes d'intervention et les équipages capables de réaliser ces interventions. Aucun rapprochement n'était effectué entre ces deux types de registres : en particulier, la main courante des équipages ne mentionnait pas l'origine de l'intervention.

Les "mentions" main courante peuvent être de deux types au moins : il peut s'agir de déclarations effectuées par des personnes se présentant au commissariat pour des faits qui ne justifient pas le dépôt d'une plainte. Par ailleurs, certaines mentions main courante sont simplement des compléments d'information sur un événement enregistré dans le fichier "événement". En effet, la place allouée pour le résumé des faits dans le fichier "événement" est très limitée ; lorsqu'elle est insuffisante, les agents ne peuvent créer une nouvelle fiche "événement" sur les mêmes faits, car cela fausserait le compte des événements effectivement traités ; en revanche, ils peuvent compléter leur rapport par une "mention" main courante. Ces deux formes d'usage des "mentions" main courante sont très hétérogènes : dans le premier cas, il s'agit de la reprise sous informatique d'une fonction assurée précédemment par un registre main courante, distinct de celui rempli par les patrouilles et destiné à l'enregistrement de faits signalés au commissariat ; dans le second cas, la mention main courante est une solution "bricolée" pour s'affranchir d'une difficulté liée à la rigidité du programme informatique sans mettre en péril l'exploitation statistique des données. Il faut noter par ailleurs que l'enregistrement des déclarations du public

n'est pas faite systématiquement par une mention "main courante" dans le fichier informatisé des brigades de roulement : souvent, ce sont les inspecteurs de l'unité de police judiciaire qui traitent ces déclarations.

Dans le fichier des activités, sont enregistrés les emplois du temps des différents agents. Dans chaque commissariat, les effectifs du roulement - i.e. de l'ensemble des policiers en tenue - sont divisés en cinq brigades, qui ont chacune leur propre cycle horaire. Selon l'importance du commissariat, les effectifs de chaque brigade sont variables. A chaque vacation, tous les membres d'une brigade ne sont pas présents, certains sont en repos, d'autres en congés, ou encore en formation etc. En début de vacation, le chef de poste ou les agents font "la prise de service" : ils entrent dans l'ordinateur l'état des effectifs et mentionnent la composition des équipages formés à partir des fonctionnaires présents. Chaque départ "patrouille", chaque retour "patrouille", chaque intervention sont entrés par le chef de poste ou par les équipages eux-mêmes. En bout de course, l'on doit disposer de l'emploi du temps complet de chaque fonctionnaire, qui précise pour chaque portion de temps la nature précise de l'emploi occupé . La liste des emplois est fixée par une table et elle ne peut être modifiée localement, car c'est à partir de ces fichiers que sont établies des statistiques homogènes au niveau national, baptisées "Focus", sur l'activité des personnels de police. Ces statistiques sont utilisées par l'IGPN (inspection générale de la police nationale) pour évaluer les différents services. Le logiciel main courante comporte une fonction "Focus" qui transforme directement les données d'emploi individuelles en tableau statistique permettant de savoir combien d'heures-fonctionnaire sont passées à tel ou tel type d'activités. Avant l'informatisation, il semble que ce travail de comptage se faisait à partir de la lecture de la main courante qui comportait à la fois des comptes rendus d'événements mais aussi l'enregistrement des activités des patrouilles.

Loin d'être une simple transposition informatique d'un registre papier, la main courante informatisée met donc ensemble des informations traitées précédemment par des acteurs et sur des supports différents. Ces informations relèvent de logiques hétérogènes dans la

mesure où elles prennent sens par rapport à des situations et des réseaux particuliers. Les descriptions des événements effectuées dans la main courante ainsi que les mentions main courante relèvent en partie de l'espace du droit : il s'agit d'enregistrer des faits pour qu'ils puissent ensuite éventuellement être réutilisables dans le cadre de procédures judiciaires ; le procureur, le juge d'instruction, l'avocat peuvent demander communication du contenu de la main courante afin d'appuyer leurs thèses. Mais ces mêmes éléments participent aussi à la représentation de l'état de la ville ou du secteur : la lecture qu'en font les fonctionnaires des brigades tout comme le commissariat permet d'apprécier l'étendue et la nature des problèmes à résoudre et de "palper" l'atmosphère ambiante. L'ensemble des descriptions qui concernent les activités des personnels de police - et qui incluent les "événements" précédemment évoqués - participent à la communication entre les fonctionnaires de base et la hiérarchie et donnent à cette hiérarchie certains éléments de contrôle de l'activité : la main courante fait l'objet d'un tirage papier tous les matins à destination du commissaire ou de son adjoint. Enfin, le "focus", tableau statistique qui fournit la répartition des heures-fonctionnaire dans les différents "emplois" possibles, est lui destiné avant tout aux services centraux et à l'IGPN qui évalue globalement le travail policier.

#### *ARTICULER OU JUXTAPOSER ?*

La main courante informatisée juxtapose donc dans sa conception des outils et des fonctions bien distinctes : nous ne rentrerons pas dans une discussion sur l'origine de ces choix, car nous disposons de peu d'éléments historiques, de surcroît déjà retravaillés a posteriori par les acteurs impliqués ; en revanche, nous faisons l'hypothèse que cette "mise ensemble" d'informations est susceptible de produire des articulations un peu nouvelles dans la manière de se représenter soit le travail policier, soit la délinquance et l'insécurité, soit encore les liens entre les deux. Et nous allons essayer de décrire dans quelles circonstances se développe tel ou tel type d'articulation.

Force est de constater que le programme informatique lui-même ne prévoit que très peu d'articulations entre les différents modules qui le composent. Il en existe une entre la partie "événements" et la partie "emplois" : lorsque l'on cherche à remplir le fichier des emplois, il est possible de récupérer certains emplois à partir des fiches événements ; encore cette reprise se fait-elle manuellement, événement après événement, et de toutes façons, elle ne suffit pas à compléter le fichier des emplois car ne sont mentionnés que les éléments "dignes" de l'être. Toutes les périodes de présence au poste, entre les patrouilles et les interventions, ne sont en général pas explicitement mentionnées par les fonctionnaires et doivent être recomposées à partir des "trous" de l'emploi du temps.

Deuxième forme d'articulation d'une nature un peu différente : le fait que le logiciel ait été prévu pour pouvoir fonctionner en réseau à partir d'une unité centrale faisant office de serveur. Les concepteurs semblent avoir eu une idée assez précise des différents usagers de la MCI ; ils auraient prévu trois usagers principaux travaillant en parallèle. Dans ce schéma, la SIC devait disposer d'un ou de plusieurs postes lui permettant d'alimenter en temps réel les fiches événements : à réception d'un appel, elle ouvre une fiche et envoie un équipage ; l'équipage fait son rapport par radio en fin de mission ; la SIC clôt la fiche en transcrivant ce rapport ; l'objectif explicite de ce montage organisationnel est d'éviter le retour des équipages au poste pour la rédaction du rapport et de maximiser le temps de présence sur la voie publique qui constitue l'un des indicateurs centraux dans l'évaluation des services de police. Par ailleurs, un poste devait être installé dans les locaux de la brigade pour l'enregistrement des prises de service et des départs/retours de patrouille. Enfin, le BOE, bureau d'ordre et d'emploi, devait avoir un poste à disposition pour le traitement des données d'emploi et en particulier, l'élaboration des rapports statistiques mensuels et annuels demandés par le département ou le ministère. Dans cette perspective, la main courante informatisée facilite les transferts de données entre les différents services, réduit les délais de traitement, évite les saisies multiples. Notons qu'elle suppose une certaine division du travail qui repose sur des formes d'organisation

dont nous verrons qu'elles sont loin d'être universelles. Mais l'interpénétration des différents types de données reste relativement restreinte, il s'agit plutôt de la juxtaposition de différents fichiers, dont le traitement se fait avec des objectifs et par des acteurs distincts.

Ce logiciel "patchwork" se présente comme un outil très rigide qui ne peut être adapté par ses utilisateurs. Or, autour de cet outil, se sont construits des usages très contrastés, qui s'insèrent dans des configurations organisationnelles variées dont on ne peut dire qu'elles sont déterminantes quant aux usages. La main courante informatisée peut n'être qu'un simple instrument bureaucratique tout comme elle peut redéfinir assez profondément la gestion du travail policier et de la sécurité en général. Dans certains cas, elle va être à l'origine d'une dynamique de réorganisation des services, dans d'autres, elle ne se développe que dans les faibles espaces laissés ouverts par la présence des anciennes mains courantes. Autrement dit, et c'est ce que nous allons détailler dans la suite, il n'y a pas de réponse simple à la question des relations entre organisations et technologies.

# 1. Typologie des usages de la main courante informatisée

## *MARSEILLE OU LA DIVISION DU TRAVAIL*

Installer la main courante informatique à Marseille était de l'avis de ses concepteurs un pari difficile. Le logiciel a été conçu à l'origine pour des villes de taille moyenne. Or Marseille, avec son million d'habitants et sa superficie très étendue est découpée en seize arrondissements, soit autant de commissariats - sans parler des annexes - qui sont désormais tous équipés en ordinateur et en logiciel de main courante. Le fait même d'avoir pu installer la MCI dans une ville de cette taille, et qu'elle fonctionne - ou du moins qu'elle soit utilisée - est considéré par ses concepteurs comme une preuve de la validité du programme.

La main courante informatisée suppose, comme on l'a vu, la mise en relation de trois types de fonctions : la SIC, chargée de la communication radio, oriente les patrouilles et enregistre les événements; le poste, point d'attache des agents où siège leur supérieur direct, gère leurs activités et enregistre leur prise de service, le bureau d'ordre et d'emploi, le BOE centralise les données et établit les emplois. Le programme ne précise pas les formes d'échange que doivent entretenir les trois unités mais son fonctionnement idéal fait circuler les mêmes données de la main courante entre elles. Or cette simple relation d'échange, présentée comme minimale, n'existe pas partout. Marseille offre le cas d'une absence quasi totale de coordination de ces pôles autour de la main courante.

### *Du centralisme et de la coordination*

Pour entrer en communication avec les agents hors du commissariat, il faut, on l'a vu, passer par la Salle d'information et de Commandement qui entre en contact avec eux par voie radio, leur passe les consignes, par exemple pour les envoyer sur un événement urgent. A Marseille, tous les appels du 17 aboutissent dans un même lieu, la SIC, tandis que les policiers sont répartis dans les différents commissariats. La SIC a compétence sur toute la ville et même dans un certain nombre de cas sur tout le département.

Le commissariat d'arrondissement décide de la composition des patrouilles, les affecte à différentes tâches (brigade de police secours, patrouille anti-feu, chef de poste...), vérifie l'état des matériels... bref gère le personnel mais n'a pas prise sur les événements. Les chefs de poste peuvent entendre la radio et communiquer avec la SIC, mais ils ne peuvent passer un message à leurs hommes que par l'intermédiaire de cette SIC. Ce qui indique l'ordre des priorités : les équipages doivent traiter en priorité les ordres émanant de la SIC (liés le plus souvent à des appels d'urgence au 17) et dans le temps qui leur reste les consignes de leur commissariat local (i.e. les "patrouilles" par opposition aux "interventions"). Cette organisation concerne essentiellement les équipages dit de Police Secours, mais elle peut en cas de nécessité s'étendre à tous les policiers hors de leur commissariat qui peuvent être joints par radio. Le chef de poste n'a quasiment aucun moyen de savoir ce que font ses troupes sauf à se mettre à l'écoute de la fréquence radio de son secteur, sauf à tenter de saisir au vol le nom de l'équipage mobilisé et la nature des événements et à repérer, parmi les multiples échanges d'une quarantaine d'équipages dont cinq ou six concernent son commissariat, ceux qui peuvent l'intéresser. Avouons qu'à L'Estaque, entre les demandes de renseignements administratifs, les gardés à vue, l'imprimante cacochyme mais sonore, les entrées-sorties de policiers, le transistor et les cigales, la chose paraissait hautement improbable... Le commissariat n'a donc pas en général connaissance en temps réel de l'action de ses troupes.

Le travail d'enregistrement et de rédaction des activités se fait dans les commissariats et non à la SIC. La main courante des patrouilles est située dans leur commissariat de rattachement; pour la remplir, ils doivent revenir au poste entre deux missions ou y rentrer à la fin de leur service. Le plus souvent, un policier - éventuellement le chef de poste - s'autodésigne pour entrer les informations de prise de service (composition des patrouilles, état de l'équipement, affectation des policiers...) avant de partir lui-même.. Si les policiers n'ont pas eu le temps de rentrer entre deux missions, ils enregistreront la totalité de leurs activités à la fin de leur service. Le plus souvent, ils nourrissent la base entre deux missions, en rentrant faire une pause au poste, reproduisant ainsi l'organisation antérieure de la main courante manuscrite. Les policiers savent parfaitement que la MCI est destinée à les faire rester plus longtemps dehors et qu'il faudrait qu'ils ne rentrent pas entre deux missions, mais ils estiment qu'elle leur fait perdre trop de temps et qu'ils ne peuvent pas attendre la fin de leurs heures de service pour noter tous les événements ou toutes les activités d'une vacation :

“Nos chefs ne comprennent pas les brigades de roulement. On a des collègues qui sont partis à 14 h et qui rentrent à 18 h. Ils font leurs conneries sur informatique. Le patron dit «Pourquoi ils sont là, ils devraient être sur la voie publique. Il faut qu'ils sortent.» Mais il faut bien qu'ils rentrent pour boire un coup de toutes façons.” (un brigadier)

“C'est long à entrer et le patron ne comprend pas qu'on ne puisse pas faire les interventions de toute la journée en fin de vacation en vingt minutes.” (un sous-brigadier)

Les policiers marseillais reviennent avec insistance sur la lourdeur du logiciel et le temps perdu, retournant même mot pour mot l'argument qui leur est présenté en faveur de cet outil :

“On passe du temps à faire ça (moue) et on n'a pas le temps de faire la sécurité des gens.” (un gardien)

Le seul bénéfice qu'ils en retirent concerne la recherche d'information. Ainsi deux jeunes policières lisant dans le journal la nouvelle de arrestation d'un dealer dans un autre quartier de la ville se

disent que ce nom leur est familier, elles recherchent ce que leur propre commissariat peut avoir dans sa MCI sur le délinquant puis elles l'impriment. Elles expliquent qu'elles veulent pouvoir donner éventuellement des informations aux policiers ayant effectué l'interpellation mais plus encore qu'elles aiment "être au courant", pour être intégré à une procédure dont les policiers se plaignent souvent qu'on ne les informe pas des suites judiciaires d'une affaire à laquelle ils ont participé.

Les notations de la main courante sont ici changées : simple trace de l'activité policière destinée à devenir un "bâton" dans les statistiques de l'IGPN et quelques lignes d'un cahier au fond d'une armoire, la mention une fois informatisée devient un élément possible de l'enquête qui, s'il n'a pas le statut de preuve juridique comme les procès-verbaux, peut être utilisé dans le travail d'enquête à titre d'information et peut permettre des recoupements. Comme la consultation de la main courante manuscrite, cela repose, soulignent les commissaires, sur la bonne volonté des agents. Autant dire qu'ils estiment que seule la curiosité - louable - peut pousser les policiers à faire cette démarche que la technologie informatique ne suffira pas à provoquer à elle seule. La MCI n'apparaît alors que très marginalement comme un outil d'aide au travail quotidien des patrouilles.

Du côté des événements, la SIC, qui mobilise et occupe les patrouilles, ignore, elle, tout de la main courante informatisée : elle ne participe pas à la rédaction de la main courante puisque celle-ci est installée au poste ; elle ne la lit pas non plus et elle n'en a pas communication. Elle possède nombre d'informations qui vont alimenter la main courante informatisée puisque tous les appels au 17 et toutes les activités des patrouilles de police secours qui passent par la radio sont enregistrés. Mais il n'y a jamais aucune communication entre ces deux formes de mémoires. La MCI n'est alimentée que par le poste. Ainsi, y a-t-il une coupure nette entre la gestion des événements et celle des activités des patrouilles.

Cette division du travail est encore confortée par l'organisation de la SIC et est inscrite dans l'aménagement de ses locaux : dans la salle, les

opérateurs sont séparés en deux rangées ; les uns reçoivent les appels du 17 et les autres parlent aux policiers. Ceux de la première rangée établissent une main courante (manuscrite) pour enregistrer l'origine des appels, prennent des notes résumant le motif de l'appel et la localisation de l'événement, cela sur des petits bouts de papier qu'ils transmettent à la seconde rangée d'opérateurs chargés, eux, de diriger les patrouilles. Au sein de la SIC, il y a également séparation entre les opérations de saisie de l'événement et la gestion des activités des patrouilles.

La main courante redouble alors cette division du travail : elle n'articule pas les données événementielles et les données sur l'emploi de la tenue, elle reste purement locale. Témoin de cette division des tâches maintenues : à Marseille dans quelques commissariats, la main courante informatique est accompagnée par un cahier manuscrit, la "main courante manuscrite de la main courante informatisée", qui comporte *a minima* le numéro de début et de fin de MCI pour chaque vacation, et, au maximum, une notation pour chaque mention, i.e. un numéro, un titre, une date, en bref un résumé papier de la main courante informatisée.

Un des concepteurs de la MCI réinstalle même cette division entre événements et activités lorsqu'il explique comment elle pourrait être adaptée à Marseille :

"Quand j'ai conçu la main courante, c'était pour des commissariats de moins de cent quarante fonctionnaires. (...) Si les gens étaient plus malins, ça pourrait marcher à Marseille et à Lyon... A Marseille, il y a seize mains courantes. Au niveau centralisation, il faut se demander "qu'est-ce qui est important ?" C'est la gestion des événements. On peut couper la main courante. On ne prend que l'événement dans la SIC. La gestion des emplois, on la laisse déconcentrer... Combien il y a d'événements ? Entre 140 et 170 événements par jour. Avec une SIC bien employée, ils peuvent la gérer." (un commissaire-concepteur)

Locale, la MCI est également spécialisée. Elle a remplacé plusieurs cahiers de main courante, distincts lorsqu'ils étaient manuscrits : le

cahier des emplois et des événements, le cahier des matériels... Mais elle n'a pas unifié les activités de la tenue. Lorsque la main courante informatique arrive dans un commissariat, elle est d'abord donnée aux brigades de roulement. Les autres équipes, brigade anti-criminalité, îlotiers, brigade canine ou d'incendie... peuvent éventuellement recevoir le programme lorsqu'un équipement est disponible. Mais, même lorsque les services disposent d'une MCI et que les différentes mains courantes sont connectées, elles ne sont ni additionnées, ni synthétisées. La somme des événements est toujours faite en fonction de la catégorie de policiers qui les a pris en charge. La spécialisation des tâches reste le modèle d'organisation dominant.

#### *Les modalités de contrôle par la hiérarchie*

Les policiers considèrent donc généralement que la main courante est inadaptée à Marseille à cause de l'éclatement de ses services, de la juxtaposition de commissariats locaux et d'une organisation centralisée, la SIC. Paradoxalement, la main courante informatisée est aussi présentée comme un moyen de contrôle possible de l'activité des fonctionnaires. En témoignent les malveillances par lesquelles, selon les responsables informatiques, les policiers ont accueilli dans certains services la main courante :

"On a eu des tas de problèmes. Les appareils revenaient avec les broches tordues, ils les mettaient dans le mauvais sens, ou alors ils tournaient la prise alors qu'elle était en contact, résultat : tout était tordu... Ils n'étaient pas du tout volontaires pour l'utiliser. Quand il n'y avait pas de multi-prises, ils ne s'en servaient pas... Alors qu'à la PJ, pour avoir le LRP, ils étaient prêts à se l'acheter la multi-prise ! Ils nous ont cassé beaucoup (sic)... Ils enlevaient les mots de passe du suivant... Ils ont fait le grand jeu. La main courante a un côté contrôle qui gêne beaucoup. Maintenant, ils se sont rendus compte qu'ils n'étaient pas plus contrôlés avec la main courante informatisée." (un inspecteur-informaticien)

Le contrôle de l'activité par la hiérarchie se pose de deux manières : le contrôle du commissaire d'arrondissement sur ses brigades et celui

du commissaire central sur ses différents commissariats. La MCI joue-t-elle un rôle dans ces deux configurations ? Selon un responsable de commissariat d'arrondissement, la hiérarchie n'accorde pas une confiance très grande dans la MCI qui ne lui paraît pas fiable :

“Là, on leur dit par exemple de faire des passages dans tels quartiers, huit heures plus tard, quand ils rentrent au poste et qu'ils remplissent ce qu'ils ont fait, ils mettent qu'ils ont fait des passages dans ce quartier, mais bon... ils ne se rappellent pas... en direct ce serait plus difficile.”

Localement, dans les arrondissements marseillais, les commissaires utilisent la main courante pour réagir au jour le jour aux problèmes, comme un contrôle *ex-post* : un policier a été relevé en retard lors d'une garde à l'hôpital et s'en est plaint ; l'officier ou le commissaire font faire des recherches dans la MCI pour reconstituer les emplois du temps et attribuer des responsabilités. Des sachets de cocaïne ont été retrouvés dans un véhicule de police, on recherche les toxicomanes qui l'ont emprunté. Le BOE a un conflit à propos de l'établissement de la feuille des emplois, la main courante est interrogée. La MCI est utilisée comme mémoire du service plus que comme moyen de contrôle de l'activité des policiers. La coupure entre l'organisation du travail des patrouilles et la gestion des événements rend les fonctions de contrôle inopérantes ou plus exactement non pertinentes pour la hiérarchie.

Les statistiques qui sont tirées chaque mois informent sur l'origine des affaires, sur la nature des événements et sur les secteurs des interventions. Mais, comme les commissariats ne maîtrisent pas l'emploi des effectifs - qui dépend de la SIC - les statistiques qui sont produites périodiquement n'ont qu'un usage limité. Le fait de savoir par exemple que les accidents de la circulation mobilisent en moyenne les équipages pendant deux heures ne permet pas de les redéployer ; de même les données sur la géographie des interventions peuvent donner lieu à quelques consignes générales et non à une redistribution des forces. Cependant, la possibilité d'un contrôle existe soit par des sondages du commissaire vérifiant la véracité des emplois, soit encore en confrontant les dires des policiers et les enregistrements de la SIC. Hypothèse hautement improbable (il n'est même pas certain que ce soit

pratiquement possible sinon au prix de moultes difficultés) mais qui est agitée par un commissaire, pour impressionner ses troupes ou pour (se) convaincre de la valeur du programme ?

L'informatisation de la main courante ne peut transformer la manière dont s'établissent les relations entre le commissaire de la ville et la hiérarchie des arrondissements. La main courante reste là encore essentiellement locale, mis à part quelque rare commissaire l'utilisant comme instrument de négociation avec sa direction, par exemple pour démontrer que les tâches "improductives", i.e. les gardes statiques ou les gardes hospitalières, représentent une charge trop importante. Les données de la MCI remontent à la direction marseillaise sous la forme de statistiques mensuelles ; elles nourrissent le bureau des effectifs en données pour les statistiques nationales, comme c'était déjà le cas avec les données "à la main" ; le BOE du commissariat les récupère une fois par mois pour remplir ses feuilles d'emploi. En fait, le "centre" est une entité bicéphale : d'un côté la direction départementale qui s'occupe - pour ce qui nous intéresse ici - des questions de gestion du personnel, de logistique - et de l'autre le commissariat central chargé de l'opérationnel, i.e. de réagir aux événements. Le circuit suivi par les statistiques de la main courante les prive de toutes possibilités d'articuler les deux sphères : coupées de la conduite des événements dès l'origine, elles demeurent limitées *in fine* à la gestion mécanique des heures du personnel.

#### *AIX-EN-PROVENCE : ENREGISTREMENT ET MÉMOIRE*

A côté de l'éclatement de Marseille, Aix semblait un cas d'école : SIC, poste et BOE sont localisés dans un même lieu; la MCI fonctionne depuis plus d'un an, le logiciel a été justement conçu pour des villes de cette taille et de cette configuration policière. A Aix, comme dans certaines petites villes où nous nous sommes rendues, Mourenx, Marignane, Oloron... où les configurations sont, à une échelle plus réduite, très comparables, la forme d'organisation est parfaitement compatible avec celle que suppose la MCI. Aix ne manifeste pas la

même opposition à la MCI que Marseille, et pourtant nul ne semble y trouver grand avantage. A Aix, le partage des tâches idéal selon les concepteurs est réalisé : les équipages entrent leur prise de service en début de vacation dans le poste, puis la SIC, qu'ils tiennent au courant par la radio, note au fur et à mesure - et non après coup - sur la MCI leurs activités et les événements qui les mobilisent.

“Ils envoient leur main courante par radio. Les gens qui sont au PC notent au fur et à mesure de l'événement. Quand il y a un appel du 17, on envoie une patrouille, on crée une grille de main courante. La patrouille fait un résumé par radio, avec les identités. Ils notent la date, l'origine de l'appel, la nature et le lieu de l'intervention... tout ça au long de la journée. On tire 24 heures de main courante tous les jours pour toutes les patrouilles.” (Un commissaire)

Quand ils reviennent au poste, les policiers peuvent compléter les éléments manquants. L'objectif est d'éviter que les équipages ne rentrent pour nourrir la main courante afin de gagner des heures de présence sur la voie publique. Quel est le bénéfice pour le responsable du service ? “L'avantage de la main courante informatisée c'est que cela évite la main courante manuscrite” ou, moins tautologiquement, “En ce qui me concerne, ce n'est pas un outil de gestion personnelle.”

La MCI dit aux responsables du commissariat ce qui s'est passé dans leur circonscription ; certains commissaires la signent, l'annotent. De manière moins formalisée que le cahier de consignes, ces petites annotations (“Bravo”, “Bonne initiative”, “M'en parler”...) constituent des indications de la politique du commissaire, de son intérêt pour le travail des “fonctionnaires” et établissent quelques règles de fonctionnement. Cependant, les avantages de l'informatique par rapport au cahier manuscrit sont minimes en la matière.

“Il y a la nécessité pour les chefs de service d'avoir quelque chose à lire sur les activités de son service. (...) Tous les matins, j'ai les trois prises de service, je mets mes annotations destinées au personnel. Je n'ai pas une vision instantanée, mais seulement jour par jour. Officiellement, je sais ce qui s'est passé.” (un commissaire)

S'il est une fonction de la MCI communément utilisée, c'est celle de la recherche d'une mention de main courante dans le passé, souvent à la réquisition de la justice. Là, les bénéfices de l'informatique ne sont pas contestés, même si certains dispositifs avaient été mis en place qui faciliteraient les recherches dans les mains courantes manuscrites.

“on utilisait des encres de couleurs différentes pour écrire telle ou telle partie, par exemple on mettait les noms en couleur, les couleurs sautaient aux yeux, et ce la facilitait la lecture. Avec la MCI, ceci dit, c'est dix fois plus facile pour la recherche.” (un officier)

Pour les responsables des petits et moyens commissariats, la main courante informatique n'apporte rien à leur connaissance du terrain. Le film des événements qu'elle propose est moins dense que ce qu'ils savent, ce qu'ils apprennent dans les échanges permanents. Ils sont en effet informés par la SIC des événements importants (un début d'incendie, un vol à l'arraché...) au moment même où ils adviennent et, le reste relève pour eux de la gestion routinisée par le chef de la sécurité. Si la MCI est un compte rendu des événements, elle est alors d'une grande pauvreté et ils estiment que l'espace laissé à la rédaction de la mention proprement dite (hors les cases répétitives), ces sept lignes de texte laissées à l'exposé des faits sont trop succinctes. En cela, ils adoptent la position inverse de ceux qui - nous le verrons - l'utilisent comme outil politique, qui veulent eux qu'elle soit le plus formalisée possible, qui trouvent qu'elle est toujours trop longue partant justement du principe que la main courante “ça ne sert à rien, personne ne la lit”.

Tout ce qui est fonction statistique et traitement quantitatif des données de la main courante est vu comme un instrument de contrôle, maladroit et inefficace. Le contrôle sur les hommes est maladroit dans le cadre d'un petit commissariat où nul n'a besoin de logiciel “mouchard” pour savoir qui travaille et qui dort dans un fourgon... Certain commissaire d'une petite ville manie son insomnie comme une menace : il peut arriver en pleine nuit au poste pour “voir ce qui se passe” et vérifier si les dire de la MCI sont bien conformes aux actions... Hors cette improbable mesure d'intimidation, le sycophante

est assez peu fidèle : les commissaires savent que les horaires qui s'inscrivent automatiquement peuvent être modifiés manuellement et qu'en outre, les emplois du temps sont retravaillés en fin de vacation pour éviter les "trous".

"Dans l'activité normale, c'est le fonctionnaire qui met ses heures, quand il prend son service etc. Pourquoi ce n'est pas automatique ? Il n'y a aucune raison que le fonctionnaire mette qu'il a pris son service effectivement à 9 heures, alors qu'il est censé commencer à 8 heures 30. Il va forcément mettre 8 heures 30."

La MCI vient rajouter au très volumineux travail de production de statistiques exigé par le ministère, alors que domine dans cette configuration l'idée que "la police, ce n'est pas de la statistique"; ou autrement dit que la sommation des instruments de mesure ne peut pas servir de base à la décision, ni fournir des outils au commandement. Le logiciel de main courante informatisée se réduit presque exclusivement aux fonctions d'un bon outil bureautique, une machine à écrire qui permet d'effacer les fautes de frappe et qui est pourvue de mémoire. Les données ne sont quasiment pas utilisées dans leur fonction d'accumulation; elles ne modifient pas la circulation traditionnelle des informations dans le commissariat, elles ne remettent pas en cause l'organisation du travail et la coupure entre la gestion des hommes et celle des événements.

Ainsi ces deux premiers sites nous montrent-ils que fait d'articuler les activités et les événements ne produit pas à lui seul une transformation des pratiques policières, du mode de commandement ou des modalités de contrôle. Nous venons donc d'analyser deux cas, l'un dans lequel l'organisation en place était compatible avec l'organisation supposée par la main courante, l'autre en revanche dans lequel ces deux formes d'organisation sont difficilement compatibles : bien sûr, le fonctionnement de la main courante diffère d'un site à l'autre, mais, à l'inverse, on ne peut manquer d'être frappé par certaines similitudes qui seront renforcées par l'analyse des autres cas. La main courante informatisée y est, dans ces deux exemples, presque réductible à un outil bureautique ; très peu de choses sont faites à partir

des données qu'elle rassemble; et elle fonctionne davantage comme un auxiliaire de la mémoire, plus sophistiqué qu'un cahier certes, mais sans que ni les tâches d'enregistrement, ni les effets que produisent ces enregistrements ne transforment radicalement les activités policières.

### *REIMS OU L'UTILISATION INTÉGRÉE*

Le cas de Reims que nous allons envisager à présent tranche assez nettement par rapport à cette configuration. Certes, Reims n'est pas un cas ordinaire : dotée d'un hôtel de police flambant neuf, cette ville a été choisie comme site pilote pour l'expérimentation de la main courante informatisée, après d'autres innovations. Ceux qui ont travaillé à Reims ou y travaillent encore insistent sur le caractère exemplaire de ce qui s'est passé dans cette ville. Mais il présente pour nous l'avantage de figurer un point extrême dans le spectre des usages possibles de la main courante, celui de l'intégration maximale de la main courante dans l'activité policière, celle-ci étant envisagée comme un travail de coordination entre les agents, entre les agents et la hiérarchie, voire avec un ensemble d'acteurs extérieurs à la police.

Pour le commissaire qui a mis en place la main courante informatisée à Reims et même pour son successeur, cette main courante est une machine de guerre qui doit permettre de faire passer la police dans l'ère moderne et plus encore, qui doit transformer la bureaucratie qu'elle représente en véritable monde productif. Dans cette perspective, la main courante est à la fois un outil de production, d'évaluation, de négociation et de coordination entre les divers acteurs impliqués par la sécurité.

### *Augmenter la productivité*

Nous l'avons mentionné, l'un des indicateurs majeurs dans l'évaluation des performances de la police, vu depuis l'Inspection Générale de la Police Nationale, est le taux de présence sur la voie publique, mesuré grâce aux statistiques du focus : du point de vue d'un

certain nombre d'acteurs, les tâches de maintien de l'ordre, de prévention et de répression de la délinquance supposent que les policiers collent à ce qui se passe dehors, dans la rue. Dans le raisonnement "productiviste", ce taux revêt une importance quasi morale :

"De réforme de la police, en réforme de la police, on a dû avaler notre extrait de naissance. On est toujours plus cher et toujours moins efficace. Cela ne pourra pas durer éternellement. On a un exemple chaud de cela qui devrait nous mettre en garde, c'est la constitution de polices municipales. Il faudrait être naïf pour penser que les politiques vont toujours financer le tonneau des danaïdes. (...) Actuellement le taux de fonctionnaires sur la voie publique est en moyenne de 6%. Cela veut dire qu'il faut embaucher cent fonctionnaires pour en avoir six sur la voie publique. Nationalement, on a des statistiques de 4 à 8% à servitudes équivalentes. (...) Le politique se refuse à aborder le problème de fond. Sur le plan local, on peut faire évoluer les choses. Le coût d'une heure de présence sur la voie publique va de 250 à 550 francs. Et quand les fonctionnaires ne sont pas sur la voie publique, cela veut dire qu'ils sont à des tâches improductives."

Maximiser le temps passé sur la voie publique, c'est entre autres limiter les occasions pour les équipages de rentrer au poste : l'installation de la main courante informatique a été l'occasion de réorganiser le partage des tâches entre les équipages et la SIC. L'on se trouvait ici dans une configuration analogue à celle d'Aix et il était possible de faire gérer par la SIC la main courante "événements" des équipages qu'elle pilote. Possible mais pas évident : autant pour les équipages que pour les personnels de la SIC, la potion était un peu dure à avaler. Les personnels de la SIC se plaignaient du surcroît de travail que cette nouvelle activité allait générer ; quant aux brigades, elles regrettaient les occasions de retourner dans la chaleur du commissariat, car "passer plus de temps sur la voie publique, cela veut dire plus de temps sous la pluie, plus de temps à se geler." Il a fallu un long travail de conviction pour arriver à mobiliser le minimum d'agents nécessaire à la réussite du projet.

"Le gros problème, ce qui a demandé beaucoup d'explication, c'est d'expliquer les finalités du produit. Les fonctionnaires ne sont pas idiots. Il faut comprendre leurs aspirations profondes. Il a fallu que l'on s'explique. On a développé tout un discours "voie publique". On n'a pas réussi à convaincre 100% des effectifs mais on a réussi à ce que 50% n'ait pas d'état d'âme. (...) Il était difficile pour les syndicats d'avoir une opposition franche et massive à cela. Parce qu'ils ont toujours défendu la présence sur la voie publique, contre les pots de fleur... Ils étaient coincés. Ils avaient présenté un commissariat de l'an 2000, avec toutes les technologies... Or l'administration pond un produit dans ce sens; cela leur posait un problème. Donc les attaques ont été plus modestes et plus biaisées."

Non seulement le passage par la SIC pour la rédaction des rapports permet d'économiser du temps passé sur la voie publique, mais il constitue globalement une amélioration dans la gestion de l'information. Lors d'une arrestation par exemple, l'un des membres de l'équipage dressait le procès-verbal alors qu'un autre remplissait avec force détails la main courante, ce qui, du point de vue de la hiérarchie était à peu près inutile, puisqu'il y avait déjà un procès-verbal, qui témoignait à la fois d'un certain état de la délinquance et d'une certaine activité policière : avec la nouvelle organisation, l'équipage lâche un de ses membres au commissariat pour établir le procès verbal, la SIC établit un résumé succinct de l'intervention sur la main courante informatisée et signale l'existence du procès-verbal, alors que le reste de l'équipage repart immédiatement en patrouille. Plus généralement, le cadre imposé par la main courante informatisée pour la rédaction des rapports conjoint au mode de transmission de l'information conduit à des rapports plus homogènes et plus brefs, plus conformes à l'efficacité du point de vue de la hiérarchie. Car la "littérature" qui amuse les amateurs de détails pittoresques n'est d'aucune utilité pour le fonctionnaire de police qui a besoin de données exploitables d'un point de vue opérationnel, c'est-à-dire statistiquement manipulables.

"On fait du papier inutile. Il y a du papier utile pour les procédures judiciaires et pour les archives policières. Mais il y a beaucoup de papier gaspillé. On ne juge pas sur la rédaction mais sur l'action. C'est la logique voie publique."

### *Représenter le travail des policiers et l'insécurité*

L'enregistrement sous une forme homogénéisée et informatisée des données de l'activité ouvre la possibilité de nouveaux traitements qui transforment en particulier la manière dont s'effectue la gestion de la main d'œuvre. Il devient possible de procéder à des ajustements plus fins entre les mouvements des agents et les problèmes d'insécurité, car l'on dispose d'outils capables de fournir des indications sur ces deux points. Dans cet objectif, les données de la main courante informatisée sont couplées à celles provenant de fichiers sur les statistiques criminelles (STIC-FCE) : le secrétariat du commissaire produit des cartes qui montrent par exemple la densité de délits dans tel ou tel quartier qui est un indicateur de la délinquance, la densité des interventions police-secours qui est significative plutôt de l'insécurité que de la délinquance, etc. Et en fonction de ce que donne le rapprochement entre d'un côté tout ce qui est phénomènes de sécurité et de l'autre tout ce qui concerne l'action de la police, il devient possible d'ajuster plus finement l'action aux problèmes de sécurité :

"La main courante informatisée permet d'augmenter la présence sur la voie publique, car on gère l'activité du personnel. Avant, ce n'est pas qu'on ne gérait pas, mais c'était de l'empirisme. On avait des repères. Mais avec la main courante, c'est un repère à elle toute seule. On trouve tout ce qu'on veut y trouver. Ça permet de gérer plus finement l'activité du personnel. On sait où cela vaut la peine de mettre des effectifs. On peut être relativement précis dans la gestion au jour le jour."

Plus encore les données produites deviennent des instruments de mobilisation des troupes et sont utilisés dans la négociation entre la hiérarchie et la base. Si l'organisation en brigades est fixée au niveau national, les horaires de chaque vacation peuvent être décidées à l'échelon local. A Reims, le commissaire a négocié des horaires différents avec une fin de service dans l'après-midi plus tardive, et saisonnière - une heure plus tard en été. Et dans la négociation, les schémas et diagrammes ont joué un rôle non négligeable, en permettant de construire une représentation objectivée et partagée de l'environnement dans lequel l'activité policière prend place. Insistons

sur le fait que non seulement certains de ces diagrammes auraient été difficiles à produire sans la main courante informatisée, à cause du travail de collecte des données et de comptage que cela suppose, mais, qui plus est, il n'était même possible de le faire ; avant l'informatisation, les informations sur le type d'événements et sur l'origine des affaires étaient découplées et impossibles à réunir. Tout le travail statistique qui s'effectue en particulier sur les appels police-secours, considérés comme de bons indicateurs du sentiment d'insécurité, n'est dans ces conditions pas possible à réaliser de manière simple. Il est également probable que les policiers en tenue soient sensibles au fait qu'enfin leur travail quotidien, ingrat, répétitif, qui ne conduit que rarement à des coups d'éclat ou même à des affaires, soit représenté par des indicateurs, des cartes, des schémas. Le commissaire d'Asnières, précédemment en poste à Reims, diffuse tous les mois dans une feuille interne d'information les schémas et les statistiques sur la délinquance, sur les heures fonctionnaires, sur la présence sur la voie publique, sur les résultats en termes de faits élucidés etc.

“En règle générale, c'est une méthode moins autoritaire qui ne les laisse pas indifférent. Ils savent que l'on sait. Ils savent que cela nous intéresse. Quand il y a une anomalie, on s'en rend compte. Il faut faire ça pour être efficace.”

Cette double fonction de représentation qui rend visible à la fois le travail des policiers et l'état de l'environnement débouche sur deux grandes applications. D'un côté, il est clair comme le souligne d'ailleurs la dernière citation que la fonction de contrôle à l'égard des personnels policiers est fondamentale ; ce contrôle est en partie transformé par la mise en place de la main courante informatisée. Mais par ailleurs, les différentes données collectées et mises en ordre sont mobilisées dans les relations de la police avec son extérieur, pour justifier le travail de la police, pour construire une représentation partagée des problèmes, et pour permettre la coordination des différents acteurs impliqués dans ces tâches de sécurité.

## *Contrôler le travail*

Comme dans tous les commissariats, le commissaire dispose chaque matin d'un extrait de la main courante qui lui permet de savoir quels sont les événements marquants des dernières heures et de mesurer l'activité de ses troupes ; son adjoint, lui, gère précisément au jour le jour l'emploi des brigades. Mais ici, la MCI ne s'arrête pas à ce film des événements ou des activités : toutes les semaines, tous les mois, des statistiques sont effectuées qui permettent de suivre l'évolution du travail.

“Quand ils disent «on a trop de travail», on vérifie et on discute. Sinon, on ne peut pas apprécier, on ne peut rien vérifier.” (un commissaire)

“Tous les mois on me fournit, pour le personnel en tenue seulement, des statistiques. Je peux voir si la présence sur la voie publique a baissé. Par exemple, dernièrement on a pu constater une petite baisse des fonctionnaires sur la voie publique. Parallèlement, on avait des élèves gardiens de la paix, formés dans les services. Ce sont les policiers titulaires qui les prennent en charge, pendant ce temps, c'est sûr qu'ils sont moins sur la voie publique. Ce sont des paramètres vrais. Quand on pose une question à quelqu'un, il va essayer de montrer qu'il a fait son travail et sinon, il doit expliquer pourquoi, pour quelle raison.”

“La main courante, ce n'est pas un joujou. C'est l'arme absolue en terme de commandement. Tout se mesure, tout se compte, tout s'apprécie avec la MCI.

Non seulement la main courante permet un contrôle du travail effectué, mais elle l'apprécie en fonction de critères qui sont homogènes d'un bout à l'autre de la chaîne hiérarchique, du bureau de police à l'IGPN. C'est donc un modèle de commandement et un modèle d'efficacité qui se trouvent transportés avec les accessoires de la main courante. Nous avons constaté dans la suite de notre recherche que ce modèle ne fait pas l'unanimité et que c'est précisément l'une des raisons pour lesquelles certains commissaires sont peu empressés à l'égard de la main courante. Reims, du coup, fait figure de bon élève dans la longue liste des commissariats : il dépasse de plus de 20% le

taux national moyen de présence sur la voie publique au point que l'IGPN, alertée, dépêcha en 1993 un contrôleur chargé de comprendre comment ils parvenaient à de tels résultats et pourquoi ils se débrouillaient mieux que les autres.

### *Coordonner la représentation et l'action dans la ville*

La hiérarchie policière est sans arrêt confrontée à des doléances, à des demandes d'information, d'intervention : les associations de défense des quartiers tentent de faire pression pour accroître les moyens de surveillance ; les municipalités, harcelées par les électeurs, harcèlent à leur tour le commissariat sur le thème de la sécurité ; parfois ce sont des pétitions qui circulent pour dénoncer telle famille ou tel immeuble. Dans une multitude de situations, le commissaire et ses adjoints sont mis en position d'argumenter soit sur l'état de la sécurité, soit sur leur propre politique : dans ce contexte, les données de la main courante et des fichiers de statistiques criminelles font l'objet d'une communication importante. La main courante, comme nous l'avons déjà souligné, joue un rôle important quant à l'évaluation de l'insécurité ; elle permet de mesurer une certaine dégradation des rapports sociaux qui ne s'accompagne pas nécessairement de délinquance.

“Par exemple, on a des pétitions qui mettent en cause une famille donnée. Avec la MCI, on peut ressortir toutes les fiches qui concernent cette famille et voir si on a des éléments. On peut juger si les récriminations sont fondées. On a cherché à utiliser la MCI de manière opérationnelle. En interne et en externe. Pour la mairie, pour les autorités, pour pouvoir répondre aux questions qui nous sont posées. C'était aussi devenu un outil de défense pour nous. On peut maintenant intervenir dans certains discours. Par exemple, on nous dit “tel quartier pose problème”. On peut dire non à partir des informations fournies par la main courante. Et là on se rend compte par exemple qu'on n'a pas été appelé quand il y avait un problème. Ensuite les gens se plaignent, mais nous on n'est pas au courant... On a donc la possibilité de répondre aux critiques pour apprécier la qualité des doléances. Il y a des municipalités qui sont très fortes pour nous mettre en cause.”

Au delà de ces situations où il s'agit pour la police de se défendre, les différentes données mises en forme servent de base à la coordination entre les différents acteurs de la sécurité. A Reims par exemple, il existe comme dans tout département une unité départementale de prévention de la délinquance, qui réunit ici le sous-préfet, le maire, le procureur et le commissaire. Dès qu'il y a un problème, la cellule se réunit ; chacun fait sa petite enquête. Le commissaire prépare un bilan statistique, qui est complété par les autres membres de la cellule. Les données de la main courante sont par exemple mises en rapport avec les données des services sociaux de la mairie qui ont une autre pratique du terrain et d'autres modes d'accès à l'information.

En bref, les outils informatiques deviennent pour les commissaires qui acceptent de rentrer dans le jeu une pièce centrale dans l'activité policière. Dans le cas de Reims, on peut même dire que la main courante informatisée a été l'occasion d'une réorganisation de fond dans le fonctionnement des services de police. Mais les exemples que nous avons traités auparavant nous permettent de voir qu'il n'y a dans la MCI elle-même aucune dynamique qui pousserait à transformer la répartition des compétences, ou à gérer de façon nouvelle l'adéquation entre les moyens et les objectifs, le contenu de ces deux éléments étant d'ailleurs redéfini en partie par l'existence de la MCI.

Plus encore, nos interlocuteurs ont insisté sur les difficultés que soulève une telle réorganisation qui repose sur une détermination forte de la hiérarchie ; et peut-être plus étonnant, l'élaboration et l'utilisation des statistiques issues de la main courante n'ont pas toujours été prévues dans le programme. L'un des commissaires que nous avons rencontrés et qui a été associé à la conception du logiciel, fait resaisir à la main une partie des données produites dans la main courante pour pouvoir utiliser un tableur qui lui permet de poursuivre le travail statistique et de déboucher sur des représentations graphiques (qui ne sont pas prévues dans le programme main courante). On verra, *in fine*, à travers les exemples deux communes de la région parisienne, Genevilliers et Antony, le poids de ce travail supplémentaire. Autrement dit, tout ce travail d'articulation, qui est fondamental dans

l'utilisation remmoise de la main courante, est le résultat d'une attitude volontariste de la part de la hiérarchie policière.

Cette forme d'utilisation de la main courante permet-elle de dessiner la frontière entre les commissaires "modernistes" et les autres ? Nous allons envisager rapidement deux derniers exemples qui vont nous permettre de nuancer cette hypothèse : Rouen et deux villes des Hauts de Seine. Dans ces trois exemples, les réticences sont fortes à l'égard de la main courante telle qu'elle existe et non pas comme on pourrait le croire parce qu'elles seraient tournées vers une vision passéiste de la police, mais bien plutôt parce que les policiers y ont une idée précise des outils dont ils souhaitent disposer et qu'ils ne partagent pas la même analyse que les concepteurs de la main courante informatique de ce que doit être un service de police.

#### *ROUEN, LES PIONNIERS DE LA MICRO-INFORMATIQUE*

A Rouen, les outils informatiques sont entrés dans les mœurs depuis déjà plusieurs années ; une politique active de partenariat avec la municipalité a permis aux services de police d'être largement équipés d'ordinateurs avec des logiciels modernes et un environnement graphique sophistiqué.

"On nous parle maintenant de Windows NT, il lui faut 32 méga de mémoire RAM pour fonctionner en station et plus pour le réseau et moi la DTI m'en donne 4 ! On va basculer à 16 méga bientôt. On est sur un environnement graphique DOS-texte... On va beaucoup perdre au point de vue environnement graphique, au point de vue capacité de traitement de texte et autres, avec les logiciels de Paris. Moi, j'ai un scanner, des écrans couleurs, des traitements de photos... La MCI, elle est sur Clipper et quand on parle à de vrais pro de Clipper, ils rigolent. C'est déjà obsolète depuis plusieurs années. Par rapport à ce qu'on fait, c'est ringard." (un brigadier-informaticien)

Plus encore, une société privée a mis au point un certain nombre de logiciels destinés spécifiquement à la gestion du courrier et à la communication entre les services. Sur cette lancée, les policiers

rouennais auraient bien aimé poursuivre leur avancée en francs tireurs et échapper à la main courante de Paris. Leurs arguments portent sur trois points cruciaux.

Tout d'abord, la main courante proposée ne satisfait pas leurs besoins qu'ils définissent comme une nécessité de communication et de coordination entre les 21 bureaux de police et commissariats que compte l'agglomération rouennaise, coordination destinée avant tout à accroître l'efficacité des enquêtes. Lorsque l'on recherche des renseignements sur tel ou tel événement ou telle ou telle personne, il est particulièrement malcommode d'avoir à éplucher les 21 registres de mains courantes des différentes implantations policières, et particulièrement désagréable de s'entendre répondre par un juge à qui l'on a dit qu'un individu était introuvable qu'il est dans vos geôles et que vous ne le savez pas. D'où l'idée de saisir "la" main courante - la seule, la vraie, disent-ils, le registre officiel et non le cahier d'enregistrement des activités du personnel - sur informatique et de relier les différents postes par un réseau de sorte que, depuis toute implantation, l'on puisse faire des recherches sur une main courante unifiée. Il s'agit donc essentiellement de mettre au point un outil d'enquête performant. Or, disent-ils, le programme proposé ne peut gérer la masse de données que génèrent 21 implantations de police.

"Un commissariat rattaché à un central doit pouvoir marquer de l'information écrite pour alimenter son fichier à 15 kilomètres."

Ensuite, les avantages supposés de la main courante ne sont pas significatifs de leur point de vue : les statistiques ? Ils en ont déjà largement assez, avec le nombre d'affaires élucidées, le nombre de garde à vue, le nombre de personnes écrouées, etc., pour leur permettre de suivre l'évolution de la criminalité "On n'a pas besoin de camemberts ou de focus pour voir que la tension monte aux Sapins !". Le contrôle des agents ? Si l'on s'imagine que c'est avec des outils informatiques que l'on règle les problèmes... et puis la motivation des personnels n'est pas un problème, au contraire, il faut plutôt freiner leurs ardeurs. Quant aux statistiques, elles servent juste à "Paris" et lui permettent de venir mettre son nez dans les affaires locales avec des

grilles toutes faites qui sont impuissantes à rendre compte du travail réellement effectué.

“La vraie main courante, c’est le registre officiel qui est destiné aux autorités officielles. L’autre, c’est pour les statistiques. Cela ne nous intéresse pas. Ce n’est pas intéressant pour nous. Sinon, on nous dira de Paris, vous auriez pu mieux utiliser tel ou tel service. Oui mais Paris ne peut pas savoir que c’était en fonction de tel événement attendu et qui ne s’est pas produit qu’on a mobilisé des forces. On verra qu’ils n’ont pas bougé de l’hôtel de police, nous, on sait pourquoi, mais cela n’apparaîtra pas. Si c’est pour s’entendre dire qu’on gère mal nos effectifs, ce n’est pas la peine.” (un commissaire)

Plus que les statistiques, ce qui les intéresse serait de pouvoir faire des rapprochements entre les différents éléments de la main courante et de l’utiliser pour les enquêtes. Ils ont pour cela un modèle tout près, c’est leur logiciel de traitement du courrier, mis au point localement, à partir de leur propre cahier des charges.

“On a 4100 dossiers actuellement (pour le courrier). Ça nous permet de faire des rapprochement. Par exemple, on a eu une demande de certificat de mariage pour une Kenyenne et un Français. On la recherchait pour une autre affaire mais on ne connaissait pas son nom. Là on a cherché et on a pu retrouver.”

En bref, c’est en traînant les pieds que Rouen renonce à ses propres applications. Forcé par les autorités parisiennes il renâcle, peste contre ce logiciel à ces yeux déjà obsolète avant même d’avoir véritablement vécu. Et, s’il finit par l’adopter, c’est au nom de la nécessaire discipline et non parce qu’il est convaincu de ses vertus.

Lors de notre enquête, la main courante informatique n’était pas encore installée à Rouen<sup>13</sup>, mais elle allait l’être dans les semaines qui suivaient. Ce cas se rapproche de celui des deux communes des Hauts de Seine que nous allons prendre comme dernier exemple, dans la mesure où les utilisateurs de la main courante en attendent, là aussi, plus qu’elle ne peut donner.

---

<sup>13</sup> Rouen a fait l’objet d’une de nos premières enquêtes.

Ces deux localités de la petite couronne parisienne, Genevilliers et Antony, proposent encore une autre figure des usages de la main courante informatique. L'organisation pratique et la répartition des tâches liées à la main courante sont proches de celle de Marseille de deux points de vue au moins : les policiers alimentent la MCI lors de leur retour au poste et non par l'intermédiaire de la radio d'une part, et, d'autre part, les patrouilles ne sont pas commandées depuis leur commissariat de rattachement mais depuis une salle d'information et de commandement qui chapeaute plusieurs commissariats. Mais à la différence de Marseille, dans ces deux villes, la main courante informatique est considérée comme un outil de commandement et elle fait l'objet de traitements statistiques, sans pour autant contenter ses utilisateurs. Cependant, ces deux villes ne proposent le même cas de figure que Reims : si elles partagent la même recherche d'indicateurs pertinents et stables, elles estiment que ceux que leur fournissent la MCI ne sont pas satisfaisants.

Il faut préciser que, dans ces deux villes, l'utilisation qui est faite de la main courante n'est pas exactement semblable : elle est davantage outil de contrôle de l'activité des policiers à Genevilliers et outil de suivi des événements à Antony. Cependant dans les deux cas, et c'est le point qui nous intéressera ici, la MCI, grâce au traitement de ses données, permet de nourrir des statistiques sur la présence policière et de mobiliser les troupes sur certains objectifs.

Ces statistiques nécessitent en effet, on l'a vu, à chaque fois de faire l'objet d'une nouvelle saisie pour pouvoir être traitées ; il faut relire la main courante, coder les interventions (ou plutôt vérifier que la codification a été faite correctement) puis entrer les données dans un tableur. Or, à la différence de ce qu'estiment les zéloteurs de la main courante, cette mise en forme est jugée coûteuse en temps, les heures de secrétariat nécessaires à la resaisie étant estimées "improductives". On trouve donc le même raisonnement «productiviste» qu'à Reims ou Asnières, mais qui aboutit à un jugement radicalement différent sur la MCI. Pour lourd qu'il soit estimé, le temps de ces tâches

administratives est cependant pris, peut-être parce que ces deux commissariats sont situés dans le district (et placés sous l'autorité) d'un des concepteurs de la main courante, mais aussi parce que leurs responsables sont désireux de trouver des indicateurs pertinents, au regard justement de cette exigence d'efficacité :

“On a deux cents fonctionnaires ; pour une moyenne de neuf interventions par jour à Genevilliers. C'est beaucoup et c'est faible. C'est important de savoir qu'on paie deux cents fonctionnaires pour faire neuf interventions.”

La hiérarchie de ces deux commissariats est intéressée par des indicateurs qui lui permettent, non seulement d'évaluer le travail global des fonctionnaires (en nombre d'interventions) mais aussi de distinguer les différents corps. Ceux-ci font l'objet d'une organisation spécifique aux trois départements de la petite couronne, qui complique encore la tâche. Outre les structures habituelles (brigade anti-criminalité, brigade de roulement, îlotiers...), le commissariat gère des effectifs qui ne lui sont pas directement rattachés mais qui peuvent intervenir dans sa zone de compétence. Les données statistiques sont alors utilisées pour comparer les performances des différents groupes et accroître leur motivation en leur faisant connaître ces résultats.

“On a les pourcentages d'intervention des BAC<sup>14</sup> par rapport aux autres fonctionnaires. On peut dire aux fonctionnaires locaux : vous vous avez fait 44 mais les autres ont fait 200. C'est utile pour motiver les troupes. Pour être de plus en plus efficace. En janvier 1996, le corps urbain compte 124 fonctionnaires et les services extérieurs 53. Localement, on fait mieux. On leur dit pendant que vous tourniez bêtement à l'extérieur, les autres ont fait mieux... Il fallait être plus chasseur.” (un commissaire)

Cependant, la hiérarchie est attentive au rôle que jouent ces données statistiques, estimant que le contrôle qui passerait seulement par des techniques d'objectivation serait mal reçu et sans doute inapproprié. Les commissaires expliquent qu'il y a plus direct pour savoir si les

---

<sup>14</sup> brigade anti-criminalité

consignes du commandement sont bien appliquées que de dépouiller des listings informatiques ou de consulter un fichier.

“La main courante en bas, elle est faite pour le suivi des activités des brigades, en heures fonctionnaires. C'est peut-être intéressant au niveau national, les salaires représentent le plus gros coût. Mais au niveau local, ce n'est pas très intéressant.”

C'est donc avec précaution que les chefs de service l'utilisent comme outil d'évaluation du travail des fonctionnaires de police. En fait, plus que comme contrôle ou évaluation, c'est comme outil d'information à destination des gardiens et de leur encadrement qu'ils s'en servent, information qui ne porte pas seulement sur leurs propres activités, mais aussi sur l'état de la ville. Cependant, cet outil est jugé largement insuffisant puisqu'il n'intègre pas les outils de visualisation qui rendraient les résultats aisément lisibles par les fonctionnaires.

“Avec la main courante, le problème, c'est qu'on aurait besoin de choses qui permettent de faire des visualisations : des camemberts, des cartes en couleur, etc. Une carte, les gars voient tout de suite... Je leur mets à l'affichage des tableaux des résultats, mais je ne suis pas du tout sûr qu'ils les regardent.”

Les statistiques produites à partir des données de la MCI ont également un usage externe ; elles sont, comme à Reims, utilisées dans la négociation et la coordination avec les autres acteurs de la sécurité (essentiellement la magistrature et le monde politique), soit au coup par coup, pour répondre à une demande ou à une mise en cause, soit de manière plus régulière et plus formalisée à Genevilliers, dans l'objectif, en particulier, de modifier les interactions avec le monde judiciaire et de lui faire assumer davantage les tâches de prévention.

En définitive, l'usage qui est fait de la MCI débouche sur un même constat : la main courante ne constitue pas à elle seule un outil riche de connaissance du terrain. Les analyses statistiques des événements produites à partir de la MCI combinent le double inconvénient de n'être pas assez précises et de l'être trop. Trop quand le nombre de données à traiter est trop faible : “La difficulté à gérer quand vous voulez orienter l'activité, c'est des chiffres petits ne sont pas forcément

significatifs." Ce nombre est d'autant plus faible que l'analyse est faite sur une durée de temps limitée ; le logiciel ne semble pas avoir été conçu pour garder une longue mémoire des événements (en purgeant les activités éventuellement). Selon les policiers, la MCI n'est pas conçue pour accumuler des données sur plusieurs années et traiter de gros corpus.

"Il y a un problème de mémoire, la main courante n'a pas de mémoire. Il faudrait que je mette deux policiers auxiliaires pour reprendre la main courante depuis le début de l'année et extraire tout ce qui concerne le point qui m'intéresse." (un commissaire)

Peut-être cet problème est-il lié à la capacité de mémoire limitée des ordinateurs dont disposent ces commissariats. En effet, la fréquence des procédures d'épuration des fichiers est laissée, selon le manuel de la main courante, à la libre appréciation des utilisateurs. Il existe en outre une procédure dite de désarchivage qui permet de consulter les fichiers de main courante qui ont été archivés sur disquette. Mais en regard du besoin exprimé ici (interroger sur un - ou même plusieurs - critères précis, plusieurs années de données), la procédure par disquette est lourde et inadaptée.

Trop précises dans un certain nombre de cas, ces analyses statistiques ne le sont pas assez lorsqu'il s'agit de suivre au jour le jour les événements de la ville et l'activité des policiers : "La présence sur la voie publique, on ne l'a pas en appuyant sur un bouton". Il faut y ajouter d'autres indicateurs, les multiplier et les croiser : "il nous faut du multi-critère, par 24 heures, par semaine...". Les données de la MCI sont confrontées avec d'autres indicateurs plus déterminés comme les données du STIC, mais aussi "les rapports, les telex, les plaintes (...) On retrace à partir du registre des interpellations, des telex, des registres de garde à vue, d'écrou". Elle prennent davantage de sens lorsqu'elles sont recoupées par des informations, parfois à caractère informel :

"La MCI, pour tout ce qui est incivilité, oui... mais ça on le voit en allant sur le terrain, quand on voit des boîtes à lettres dévastées, que l'on sent qu'il y a des gens qui ont pissé dans l'entrée. Dans les grands ensembles, tout est en mauvais état, les gens ont peur, et pourtant, les faits constatés sont assez bas."

Enfin, les statistiques de la MCI ne sont pas assez précises lorsqu'il faut répondre à une question déterminée, alors que le chiffre *per se* est finalement difficile à interpréter, s'il n'est pas rapporté à des données plus générales :

“Quand il y a un problème sur un quartier, on peut faire une analyse, mais ça mobilise un policier auxiliaire pendant deux jours, pour tout feuilleter et chercher les éléments. Ça devrait pouvoir me donner tous les tapages nocturnes sur un quartier d'un seul coup. Il faudrait en plus que l'on puisse le rapporter à la densité de population du quartier ou de la cité pour que ça ait une signification. Dans une cité ou dans une zone pavillonnaire, ça n'a pas la même signification non plus.”

Les deux communes de la banlieue parisienne présentent donc une figure intermédiaire : l'indicateur statistique est jugé pertinent pour mesurer tant l'activité des services que les événements de la cité. Il constitue un outil d'information pour le commissariat pour ses interlocuteurs du monde judiciaire et politique. Mais d'une part, il paraît bien lourd à obtenir à partir des données de la MCI et d'autre part, il ne se suffit pas à lui tout seul, il doit être croisé et hybridé par un ensemble d'autres données.

## 2. Pratiques et technologies

Ainsi, la main courante informatique ne comporte en elle même aucune dynamique qui agirait sur le travail policier, modifierait les compétences, transformerait l'affectation des hommes et des moyens. Nous avons montré que les configurations locales sont donc, on l'a vu, très spécifiques à chaque service de police et les utilisations de la main courante varient de manière considérables en fonction de leurs idiosyncrasies particulières. A chaque fois, elles découlent de l'articulation entre un ensemble d'éléments : la forme d'organisation du commissariat et plus largement des forces locales de police, les modes d'utilisation du logiciel et les liens qui ont été établis avec d'autres applications, les consignes de la hiérarchie et son implication, le volontarisme des fonctionnaires.

Cependant, cet outil informatique est désormais installé dans tous les commissariats de police. Au delà de ces caractéristiques locales, il nous a semblé intéressant de proposer une autre lecture de ces monographies, cette fois transverse aux différentes circonscriptions en qui néglige leurs spécificités, en mettant cette fois l'accent sur les modalités d'action de la main courante informatisée, même si elles demeurent pour certaines à l'état potentiel ou espéré. Il ne s'agit pas de décrypter les potentialités techniques des outils proposés aux policiers pour voir lesquelles seraient activées selon les circonstances et les spécificités locales. Mais de comprendre, au delà des configurations propres à chaque service, comment agissent ces outils informatiques dans le cadre de l'organisation plus globale du travail policier. Cette nouvelle approche pourrait également s'expliquer d'une autre manière : lorsque nous parlions de la MCI à nos interlocuteurs, nombre de problèmes d'organisation de la police étaient abordés (débat autour des cycles des brigades de roulement, répartition administrative des compétences, relations avec le monde politique, poids du syndicalisme, féminisation du corps des gardiens...) sans qu'il s'agisse, le plus

souvent, de digressions mais en relation même avec les questions posées par la main courante informatisée. Il s'agit donc de comprendre comment les modalités d'action de cette technologie minimale qu'est la MCI sont articulées avec l'organisation de la tenue.

Dans cette perspective nous avons défini trois types d'actions qui se développent en même temps que la main courante informatisée : des représentations du travail de la police et de la délinquance, des attributions de compétences à la hiérarchie ou aux fonctionnaires en tenue et enfin des coordinations, en particulier avec les autres intervenants de la sécurité.

### *REPRÉSENTER*

La main courante informatisée en mettant en forme des informations sous forme de fichiers et en rassemblant des éléments qui restent en dehors d'elle épars, construit deux types de représentation : une représentation du travail de la police et une représentation de la délinquance, de l'insécurité, ou plutôt que de les construire, elle tend à les modifier, à en changer la manière dont ils sont définis. L'objectif qui est assigné à la main courante est, dans cette optique, le même dans les deux cas : mieux connaître les activités de la police et les événements auxquels elle est mêlée afin de mieux agir.

#### *Raconter l'activité policière*

La représentation passe par l'établissement d'un récit qui est défini par une série de caractéristiques principales, organisées autour de deux grands axes : les caractéristiques qui concernent le journal de bord de la MCI et celles qui ont trait avec les comptes rendus que la main courante informatisée produit.

La main courante est d'abord, au moment de la saisie comme dans l'édition de sa «version intégrale», une longue suite de paragraphes, ces petits tableaux qui disent, minute après minute, les interventions des policiers, leur prise de service, la composition des patrouille, le résumé

de leurs activités, leur retour au poste, les incidents éventuels auxquels ils sont confrontés... "C'est la mémoire de toutes les interventions des corps urbains" comme l'explique un inspecteur. Tout doit, tout peut être intégré à ce récit-mémoire, sans que les limites de ce qui est pertinent soit toujours explicite ou défini pour les utilisateurs. Au point que, dans la case «Observations» de la prise de service d'une brigade,, certains fonctionnaires se donnent des règles supplémentaires, ajoutant des catégories non prévues par le logiciel (état de l'armement, état du matériel informatique et des liaisons, présence d'un code de procédure pénale...).

"Je note en même temps (dans la rubrique observations) les armements et le matériel. Parce que dans la rubrique matériel, il n'y a pas assez de place. (Il note les armes, le fonctionnement du Rescom<sup>15</sup>, une boîte de 12 disquettes "elles sont en consigne", trois timbres amendes et un code pénal.) Il faut tout taper à chaque fois." (un brigadier)

Ainsi, le degré de précision de ce journal de bord est dans une certaine mesure laissé à l'appréciation des utilisateurs. Même les sept lignes de texte prévues, tant controversées, ne suffisent pas à fermer le récit, puisqu'il est toujours possible de créer une nouvelle «mention», en complément du récit jugé incomplet d'un événement.

La MCI propose donc un récit plus ou moins précis, plus ou moins détaillé, en dépit des prescriptions des concepteurs qui privilégiaient une définition plus synthétique et plus codifiée. Car la deuxième caractéristique du récit construit par la MCI est en effet de passer par une série de codes ; certains sont définis de manière fermée, comme la liste des rubriques à remplir obligatoirement ou la liste des activités - que les utilisateurs ne peuvent pas modifier. D'autres font l'objet de listes ouvertes, tels les événements ou encore les rubriques observations. A ce titre, cette codification apparaît comme un outil général de représentation de l'administration policière. A la manière de

---

<sup>15</sup> le réseau de communication spécialisé qui permet d'interroger les fichiers de la police (type fichier des véhicules volés...). Par extension, désigne l'ordinateur affecté à cette tâche.

l'organisation taylorienne, dans les entreprises, elle est "un moyen de tracer une image, pas toujours «réaliste» certes mais indispensable du magma de flux de plus en plus complexe qu'est une grande unité de production"<sup>16</sup>. Cette volonté de construire à travers un outil local une représentation commune et partagée de la fonction policière de manière plus globale est explicite.

"Ce qui est important, c'est de faire entrer une démarche intellectuelle, un développement plus rationnel des activités de police. Tout le monde a le même masque, les horaires s'inscrivent tout seuls..."

Face à l'hétérogénéité des tâches de police (les 107 rubriques des événements que propose la MCI donne une idée de la diversité des phénomènes dans lesquels les policiers sont appelés à intervenir), la main courante informatique apparaît comme un moyen d'homogénéiser si ce n'est les tâches, du moins la manière d'en rendre compte.

Cette codification permet une autre représentation du travail policier, non plus sous forme narrative mais sous celles de statistiques. Le travail policier était déjà mis en forme sous forme de statistiques ou de données quantitatives bien avant que la main courante ne soit informatisée. Tous les services de police sont en effet astreints à produire des statistiques de l'emploi des fonctionnaires, statistiques normalisées pour qu'elles puissent être agrégées à l'échelon du pays et fournir des données pour le rapport annuel. L'informatique n'a pas apporté la représentation du travail policier sous forme quantitative, celle-ci existait déjà avec le focus ; mais elle apporte des représentations démultipliées, dans la mesure où elles peuvent être produites localement, en fonction des critères propres de chaque responsable et des questions qu'il se pose.

Si ce récit est partiellement homogénéisé dans ses critères de définition, il peut être diversifié dans ses sorties. Les "comptes rendus"

---

<sup>16</sup> Veltz, Pierre, "Informatisation des industries manufacturières et intellectualisation de la production", *Sociologie du travail*, 1986, 1,, p.9.

de la MCI peuvent être organisés en prenant en compte des unités différentes ; les deux principaux critères qui organisent cette diversité étant le collectif concerné d'une part, le contenu privilégié d'autre part. Le collectif qui est pris en compte par le récit de la MCI peut en effet être de taille différente : il peut s'agir de l'établissement des emplois d'un gardien, du listing des activités d'une brigade, ou encore des événements et activités de l'ensemble des cinq brigades d'un commissariat pendant 24 heures ou même davantage. A ces sorties correspondent le plus souvent des emplois différents. Pour ne prendre que deux exemples (où l'application semble suivre les prescriptions de l'outil), le compte rendu des activités d'un gardien donné n'est, ne semble-t-il, utilisé que par le BOE ; les activités de la brigade ne sont pas éditées à la lumière de celle du gardien individuel ou de celle du commissariat dans son ensemble. Quand ce genre de questions est posé, la réponse est apportée au regard de collectifs beaucoup plus globaux, en établissant, par exemple, des comparaisons entre les résultats du commissariat local et ceux de l'ensemble des commissariats. Le choix du collectif concerné par l'action est donc relié de manière rigide avec le type de compte rendu produit.

Le deuxième critère de définition du compte rendu tient à son contenu ou plus précisément au partage activités-événements. Outre la forme intégrale qui liste tous les tableaux qui ont été saisis (souvent sous forme chronologique), la MCI est éditable sous une forme abrégée, par exemple, sous la forme dite du «film des événements», qui résume en quelques lignes les motifs d'intervention des patrouilles pour une durée de temps déterminé, sans se soucier de leurs activités.

“Pour un nouveau chef de service, c'est appréciable d'avoir tous les matins un extrait de la main courante. En 5 minutes on voit tout ce qui s'est passé sur 24 heures. S'il y a un événement qui attire mon attention, je peux avoir le rapport *in extenso*.”

Ainsi les comptes rendus de la main courante informatisée ont des caractéristiques spécifiques : ils sont codifiés mais intègrent des éléments qui ne le sont pas, ils sont décomposables en fonction d'unités différentes (le gardien, la brigade, le commissariat), ils sont édités sous des formes préconstruites et différentes. Ces caractéristiques peuvent

agir sur la définition du travail policier. Nous en étudierons ici spécifiquement deux modalités : l'une sur les modes d'information et l'autre sur le statut de ces comptes rendus.

La main courante est toujours une manière de communiquer des informations ; ici par sa forme imprimée, elle devient démultipliable et gagne en accessibilité ; on peut aisément en imprimer plusieurs exemplaires, aussi à la différence de la main courante manuscrite, le responsable peut la garder au lieu de devoir la renvoyer très vite au poste. Les différents responsables du commissariat peuvent en avoir une copie. Elle n'est plus attachée aux gardiens et au poste. Ces facilités de communication et d'information ne sont pas à elles seules, on l'a vu dans les monographies, suffisantes pour introduire des modifications dans l'organisation du travail policier, l'accessibilité et l'ubiquité que la main courante a gagnées n'étant pas nécessaire des qualités utiles pour tous les commandements.

L'autre transformation qui propose le compte rendu de la MCI est plus fondamentale. Il s'agit aussi de représenter autrement le travail de rédaction des policiers comme véritable compte rendu et non comme procès-verbal, un compte rendu qui n'est plus liminaire du travail pénal ou juridique<sup>17</sup>. L'acte de la brigade de roulement n'est bien souvent pas du domaine du judiciaire... aussi, comme le disent les concepteurs du logiciel, il n'est pas utile de donner à son compte rendu un caractère quasi juridique, ce qui oblige à des contraintes formelles trop lourde au regard de ce que deviendra ce texte.

“Le fond de la MCI, c'est premièrement de gérer l'événementiel et éviter que le fonctionnaire retourne au commissariat pour rédiger la main courante alors que 86% n'aura pas de suite pénale.”

---

<sup>17</sup> “Le problème, c'est le formalisme procédural. Les gens passent leur temps à faire des papiers inutiles. Dans le domaine criminel, cent pour cent des affaires sont envoyés au parquet et quatre vingts pour cent sont classées; la justice est engorgée, on est en pleine dépenalisation. Pourquoi garder ce formalisme procédural qui fait que les inspecteurs sont derrière leur machine ? Il faut qu'on passe en contractuel.”

Ce changement est d'importance comme en témoigne la question de la signature. Dans un certain nombre de commissariats, les fonctionnaires ont pour habitude de faire signer les mentions de main courante (lorsque des personnes viennent déposer au poste, sans porter plainte) renforçant ainsi l'analogie entre les procédures, la main courante devenant une sorte de «sous-plainte» (ce qu'elle est par exemple peut-on dire aux yeux des magistrats ou des avocats lorsqu'ils en réclament un extrait pour un procès ou lorsque les juges exigent qu'il y ait un certain nombre de mention avec de prendre en compte une plainte<sup>18</sup>).

“Avant quand la main courante était manuscrite, le plaignant pouvait lire ce qu'il avait dit et il le signait. Là, on enregistre, il ne la lit pas et ne la signe pas. Alors que sur la main courante de l'UPJA, là il signe.”

En ne permettant plus qu'elle soit signée (puisque'il n'y a pas d'édition mention par mention, mais seulement une édition globale), la mention de MCI coupe avec le procès verbal. Elle est le récit par l'autorité policière d'événements qui lui ont été relatés, mais l'auteur des propos n'a plus à les attester ; le compte rendu est l'œuvre du policier et de lui seul.

#### *Dire la délinquance, l'insécurité*

La main courante informatisée produit donc des représentations modifiées du travail policier ; symétriquement, elle permet de changer la définition de la délinquance et de l'insécurité.

La main courante vient en fait compléter les informations sur la sécurité qui sont données par les fichiers de police judiciaire et, en particulier, par le STIC-FCE<sup>19</sup>. Ce dernier fichier comptabilise et traite toutes les plaintes déposées dans les commissariats de police. Il est donc souvent considéré comme le thermomètre de la délinquance. Mais

---

<sup>18</sup> l'exemple qui nous a été proposé à ce sujet concernait les menaces.

<sup>19</sup> les faits constatés et élucidés

les policiers introduisent une nuance substantielle entre la délinquance et l'insécurité ou plus exactement entre la délinquance constatée à travers les procès-verbaux et le sentiment d'insécurité, c'est-à-dire la manière dont la délinquance est vécue<sup>20</sup>. Ce sentiment d'insécurité est nourri par des épisodes qui ne donnent pas nécessairement lieu à des plaintes : les petites dégradations, les tapages nocturnes, les agressions verbales, les dégradations, etc. ; tous événements qui sollicitent en permanence la médiation des fonctionnaires de police mais qui en restent là. D'où l'idée développée par un certain nombre de policiers de faire de leurs interventions une mesure des "malaises sociaux". Il leur faut donc trier les interventions de la main courante non seulement par type d'événements mais aussi par origine des appels. Dans cette perspective particulière, l'événement pertinent est en effet celui qui parvient par le "17", par l'appel d'urgence et le recours à Police Secours ; ils doivent donc exclure les interventions faites à leur propre initiative ou les dépositions faites volontairement au commissariat.

Cette hypothèse d'une corrélation entre nombre d'interventions d'urgence de la police et intensité du sentiment d'insécurité ne semble pas avoir été faite lors de la conception du logiciel (rien ne permet le traitement automatique de ces données) et elle n'est pas non plus admise par l'ensemble de la hiérarchie policière qui réfute l'argument au motif - assez positiviste - que d'une part "les faits constatés, c'est clair, on est sûr que ça entraîne un trouble à l'ordre public" et d'autre part, si l'on doit être dans le registre de la perception et des sentiments, "l'incivilité, ça se voit en allant sur le terrain, on n'a pas besoin de statistiques". Ainsi, la mise en perspective de la délinquance et de l'insécurité que vise la MCI est souvent prise dans un étau quelque peu paradoxal : d'un côté, la réalité est connue et mieux perçue par la familiarité, le terrain, les contacts, que par les chiffres, et, de l'autre, les statistiques fournies par le STIC sont solides, elles reposent sur de

---

<sup>20</sup> Voir à ce sujet : Boucard, D., Haudebourg, J.-F. et Léon, H., 1993, *Les clichés d'une insécurité ordinaire. Analyse des pratiques et représentations policières dans la cité HLM de Dervallière*, IHESI.

«vrais problèmes sociaux» et elles suffisent à dire le vrai de la délinquance, dont l'insécurité n'est qu'un avatar.

Il faut que cette notion de sentiment d'insécurité soit explicite pour valider les données de la MCI, ce qui se produit par exemple lorsque les signes de mécontentement se manifestent dans un quartier alors que les chiffres du STIC y sont stables ou même faibles. Il y a alors une faille entre délinquance et insécurité et la MCI peut y insérer ses comptes rendus.

#### *ATTRIBUER*

La première modalité d'action de la MCI consiste donc à établir des représentations transformées, à la fois du travail policier et de l'insécurité. La deuxième passe par l'attribution de compétences aux fonctionnaires de police et à la hiérarchie. Du côté de la tenue, la MCI joue un rôle dans l'organisation du travail en brigade de roulement et contribue à établir certaines spécialisations. Du côté de la hiérarchie, elle peut être utilisée pour lui attribuer de nouveaux pouvoirs, mais aussi, plus précisément, pour lui permettre de mieux distribuer des responsabilités, en particulier à travers l'établissement d'outils statistiques.

Un des objectifs de la main courante (ou du moins un des objectifs que lui ont assigné certains commissaires) a été de donner des armes à la hiérarchie pour gérer les brigades de roulement. Depuis une quinzaine d'années, les policiers qui font le roulement (i.e. tous ceux qui ne sont pas dans des brigades spécialisées) sont répartis de manière fixe dans tous les commissariats<sup>21</sup> en cinq brigades et non plus quatre. Deux aspects posent particulièrement problème selon certains commissaires : d'une part la discontinuité de leur présence et d'autre part le caractère éprouvant de cette organisation en cycle.

---

<sup>21</sup> Sauf à Paris, où l'ancienne organisation perdure : la brigade de nuit est assurée par les "nuiteux" qui ne font que cette tranche horaire.

“Maintenant, avec les nouveaux horaires, en dix ans les gens sont cuits. Ça tourne trop vite. Il n’y a pas eu de diminution des horaires, si ce n’est que le fonctionnaire est passé de 40 heures à 39. (...) L’essentiel de leur travail tient sur deux jours. C’est nettement plus dur. Maintenant, le fonctionnaire fait des décalages horaires beaucoup plus enchaînés. Biologiquement, ce n’est pas tenable. Et puis cela encourage les gens qui habitent loin et ceux qui font un autre travail.” (un commissaire, service de la gestion opérationnelle)

Le cycle des jours de travail et de repos qui durait huit jours dure désormais dix jours; sans entrer dans les détails d’une organisation assez complexe ni dans le débat passionné sur la pénibilité des deux organisations, on peut résumer en disant que dans le cycle ancien les policiers travaillaient cinq jours et se reposaient trois, tandis que dans le nouveau, ils travaillent trois jours et se reposent deux ; ils font donc des journées plus longues et sont présents au commissariat de manière plus discontinue. Pour certains commissaires, ce fonctionnement modifie l’organisation du travail : les policiers sont moins au courant de ce qui se passe et suivent avec plus de difficultés la suite des affaires auxquelles ils ont été mêlés.

“Dans ce nouveau système, la communication est impossible. Ce n’est plus de la police, c’est de l’ouvrier spécialisé. Ils n’ont pas le courage quand ils arrivent de leur trois jours d’arrêt d’aller voir dans la main courante ce qui s’est passé depuis trois jours. Pour passer de l’information, c’est mission impossible...”

Dans cette configuration, le rôle de liaison de la main courante est particulièrement crucial. Il faut pourtant noter que la compétence ainsi distribuée au fonctionnaire repose sur une conception du travail de police dans la continuité et la durée, en l’organisant d’une certaine manière autour de la notion d’affaire, une notion dont les travaux sur la police<sup>22</sup> ont montré toute l’importance mais aussi qu’elle rend difficilement compte du travail des brigades de roulement, lequel est

---

<sup>22</sup> Monjardet, Dominique, 1985, "A la recherche du travail policier", *Sociologie du travail*, n°4; pp 391-407. Jeanjean, M, 1991, "La «culture policière» et l'«affaire» : une approche ethnographique de la police", *Ethnologie Française*; vol. 21; n°. 1, pp 79-89. ou Un ethnologue chez les policiers, op.cit.

essentiellement un travail émietté, constitué d'une multitude d'interventions sans suite et sans lendemain<sup>23</sup>. La compétence attribuée à aux fonctionnaires en tenue les inscrit dans la continuité d'une définition traditionnelle du travail de la police plus qu'elle ne leur fournir de réelles et nouvelles capacités d'action.

La MCI distribue également quelques compétences aux fonctionnaires dans la mesure où elle attribue à certains une spécialisation<sup>24</sup>. Cette compétence est discriminante dans certaines configurations où la capacité à manipuler rapidement et efficacement l'ordinateur est réservée de fait à quelques individus (cela n'est possible, semble-t-il, que dans les grandes circonscriptions). On peut faire l'hypothèse que cette compétence leur permet aussi de naviguer plus aisément dans tous les registres de l'informatique policière : fichiers de recherche, logiciel de courrier ou de renseignements administratifs, saisie et gestion des documents répétitifs... Spécialisation qui n'est pas négligeable car, si la MCI a été fournie «clef en main» à chaque commissariat, les documents répétitifs, par exemple, ont été composés spécifiquement dans chaque commissariat, en fonction justement des compétences individuelles.

Enfin, la main courante informatisée apparaît comme un moyen de transformer l'image du travail policier par l'apport justement de compétences nouvelles.

“L'informatique, ça permet d'influer sur le dynamisme. Avec les masques, ça prend quelques minutes, avant c'était long et difficile. On a la fierté du métier. Avec l'informatique, ça fait une police moderne.” (un officier)

On retrouve là les objectifs des premières entreprises d'informatisation de la police dont Eric Heilmann a montré qu'elles étaient associées à un discours qui visait à transformer l'institution policière et son image. “Une organisation rationnelle des recueils et des

---

<sup>23</sup>Gorgeon C., Jobert A., Parienté P., Robert J.-P. et Thue L., *op. cit.*.

<sup>24</sup>La MCI a pu, dans un certain nombre de cas, servir de moyen d'initiation à l'informatique pour des fonctionnaires.

flux d'informations entre les services est susceptible d'entraîner des changements profonds dans le fonctionnement de l'institution."<sup>25</sup>.

#### *Attribuer des compétences à la hiérarchie*

Du côté de la hiérarchie, la MCI lui attribue de nouvelles compétences dans la mesure où elle est considérée comme un instrument de pouvoir, instrument qui peut agir par le contrôle mais aussi comme un outil de négociation. Les possibilités de contrôle données aux responsables par la MCI sont à la fois très présentes, tant auprès de l'encadrement que de la tenue, et très controversées.

“La main courante, ce n'est pas un joujou. Pour les gardiens. C'est l'arme absolue en terme de commandement. Tout se mesure, tout se compte, tout s'apprécie avec la MCI.” (un commissaire-divisionnaire)

Tel n'était pourtant pas l'objectif initial de concepteurs de la MCI. Pour un, au moins, l'informatique rééquilibrait justement les cartes entre les fonctionnaires et l'encadrement.

“J'ai aimé l'informatique pour la transparence, pour casser la hiérarchie. Mon but, c'est celui-là : donner des outils à l'ensemble des effectifs, pour la transparence. Cela nous donne de la professionnalisation. Avant on avait des milliers d'informations à droite et à gauche. Maintenant, en deux secondes, on a une information.”

Les propos de ce concepteur de la main courante sont intéressants ici parce qu'ils renvoient, nous semble-t-il, à une caractéristique des technologies informatiques, liée à leur mode d'introduction :

“La caractéristique extrêmement ramifiée et diffus des effets liés aux technologies informationnelles se manifeste d'ailleurs dans la manière même dont elles sont introduites. Volontairement ou involontairement, les entreprises pratiquent en effet une sorte de gestion «par la base» de l'innovation, beaucoup plus que la

---

<sup>25</sup> Op. cit. Chapitre 4, 2e partie : “L'ordinateur et la «réformation» de la police nationale.

transformation frontale des structures. Ainsi, lorsque l'on introduit la «technologie de groupe assistée par ordinateur» on s'aperçoit qu'en fait l'enjeu central est la réorganisation des bureaux d'études et des rapports entre bureaux d'étude et bureaux des méthodes."<sup>26</sup>

Ainsi la volonté de «casser la hiérarchie», de donner des armes à la base, ne doit elle pas être lue - ou pas exclusivement - en termes de rapports de force, mais aussi comme un moyen de faire accepter à la fois la nouvelle technologie et un nouveau modèle de coordination.

“Un type en tenue agit de manière répétitive; maintenant, on lui donne des outils.”

Cependant, comme on l'a vu au long des monographies, il y a débat sur le fait de savoir si la main courante est un instrument de contrôle ou pas. Les malveillances ou les réticences qui ont accompagné sa mise en route dans les commissariats sont interprétées comme la preuve que la base, au moins au début, y a bien vu elle un instrument de contrôle ; pourtant la fiabilité de l'instrument demeure, on l'a montré, controversé.

Dans certaines villes, la main courante manuscrite était jugée insatisfaisante par la hiérarchie : les fonctionnaires la remplissaient mal, longtemps après les faits et jamais au moment où ils advenaient, elle était rédigée de manière hétérogène avec des critères différents selon les services et elle n'était pas lue par l'encadrement ; bref, ils estimaient qu'elle ne servait à rien. Ils ont donc utilisé l'informatique pour réformer la manière dont était utilisée la main courante.

“On s'est attaqué à la main courante pour restructurer la manière dont étaient gérés les équipages. On visait l'uniformisation des manières de travailler. Le gros problème, c'était la dimension de la ville, notamment pour la formation. Il n'était pas possible de former plus de trois mille personnes d'un coup. On a sérié les objectifs. Dans un premier temps, on a formé les gradés dans les unités de roulement.”

---

<sup>26</sup> Veltz, Pierre, "Informatisation des industries manufacturières et intellectualisation de la production", *Sociologie du travail*, 1986, 1, pp. 5-22.

Cependant, le fait de douter de la fiabilité de la MCI n'interdit pas à la hiérarchie de l'utiliser à des fins de commandement. Elle est ainsi considérée comme un moyen d'objectiver les évaluations du travail, dans les négociations avec les fonctionnaires.

“Tous les mois on me fournit, pour le personnel en tenue seulement, des statistiques. Par exemple pour le mois de septembre, je disposais de 53 244 heures potentielles, et il y en a 37 742 qui ont été effectuées. J'ai les répartitions en heures passées à faire la circulation, à faire de l'assistance etc. (...). Je vois l'évolution mois par mois depuis le début de l'année. Je peux voir si la présence sur la voie publique a baissé. Je remarque par exemple un poste qui ne me plaît pas et je dis aux gens: fournissez-moi des explications. (...) On me coupe en tranches les activités du personnel. On peut faire une étude très fine. On fait des scénarios avec quelques facteurs subjectifs. Par exemple, dernièrement on a pu constater une petite baisse des fonctionnaires sur la voie publique. Parallèlement, on avait des élèves gardiens de la paix, formés dans les services. Ce sont les policiers titulaires qui les prennent en charge, pendant ce temps, c'est sûr qu'ils sont moins sur la voie publique. Ce sont des paramètres vrais. Quand on pose une question à quelqu'un, il va essayer de montrer qu'il a fait son travail et sinon, il doit expliquer pourquoi, pour quelle raison”

Mais il faut noter avec quelle circonspection les commissaires parlent de leur propre pouvoir :

“Entre un service laissé à l'abandon - par son responsable - et un service très bon, il y a moins de quatre pour cent de différences (en terme d'indicateurs d'activité). La charge de travail est déjà par nature importante pour la tenue. Même quand il n'y a pas de commandement, les gens sont occupés.”  
(un commissaire)

#### *DES STATISTIQUES COMME OUTIL DE COMMANDEMENT*

Si la MCI peut devenir pour la hiérarchie policière un outil de commandement, c'est essentiellement à travers l'exploitation des statistiques tirées des données recueillies par la main courante.

Pourtant, du point de vue des représentations possibles du travail policier et de la délinquance, il faut noter qu'il n'y a pas moins naïf qu'un commissaire de police sur la nature de ce que révèlent les statistiques. Ils sont tous extrêmement conscients des liens qui existent entre l'activité policière et les chiffres de la délinquance et de l'insécurité ; ils savent tous aussi que l'on peut jouer sur les statistiques en décourageant les plaintes par exemple ou en différant leur enregistrement. Et ils comprennent parfaitement que l'interprétation est une chose compliquée qui suppose des recoupements multiples. Tous évoquent le caractère conventionnel des statistiques. Les chiffres sont construits, savent-ils ("Si je veux je fais baisser la criminalité dans les arrondissements, j'ouvre une main courante manuscrite..."), et pas toujours bien de surcroît. Les catégories utilisées manquent d'homogénéité.

"Il n'y a pas deux commissariats qui font les statistiques pareil, qui mettent la même chose dans les crimes, les délits, les contraventions. Quand vous prenez des dégradations, où le mettre? ça dépend si c'est "léger" ou pas, c'est le parquet qui décidera si c'est une contravention ou s'il engage des poursuites. ça dépend aussi de la franchise des assurances. C'est surréaliste."

Ils insistent également sur le fait que le travail de construction des statistiques et des indicateurs a un effet pervers dans la mesure où, en attirant l'attention sur un phénomène, on en augmente nécessairement le poids dans les résultats *in fine*.

"Les statistiques n'arrêtent pas les voleurs... Au fur et à mesure, on comprend et on leur fait dire ce que l'on veut. Si tout va mal, on peut montrer que tout va bien. En 1994, l'objectif prioritaire c'était la lutte contre l'immigration illégale et en même temps la lutte contre la criminalité. On a augmenté les effectifs de la brigade étrangers. On a fait beaucoup de contrôles. On a donc multiplié par trois le nombre d'interpellés et donc de garde à vue. Les faits constatés augmentaient et donc on montrait le contraire de ce qu'on voulait : la lutte contre l'immigration entraîne une augmentation de la criminalité! A la fin, on avait intérêt à ne plus faire d'opérations pour faire baisser les chiffres."

Ces données quantitatives qui peuvent être utiles dans des négociations avec la tenue sont loin d'être univoques et leurs interprétations sont ouvertes.

“Je vois par exemple qu'il y a eu 4,6% d'arrestations de plus en 94 qu'en 93, ce que l'on peut interpréter de diverses manières. Les interventions de police-secours ont baissé de 5% pendant la même période: ça c'est bon. il y a moins de timbres amendes pour la vitesse (ça c'est mauvais), mais plus de procès verbaux (dépassement de plus de 20 km/h) pour excès de vitesse. Les Procès verbaux et timbres amendes sont au nombre de 794, alors que pour la même période l'année en 93, il y en avait eu 1062. Mais ces chiffres ne suffisent pas pour interpréter : y a-t-il eu moins de délits commis ou moins d'efficacité dans la surveillance ? On constate pour l'interprétation qu'il y a eu 6% d'accidents en moins: mais est-ce parce qu'il y a plus d'autoroute, une amélioration de la voirie, ou est-ce que c'est la perspective de perdre des points sur le permis ? Il est sûr qu'en ce qui concerne la ceinture en ville, le permis à points a eu un certain effet. La baisse des délits constatés est alors plutôt un facteur bénéfique. Nous, on va dire, c'est important l'alcoolémie, la ceinture plus les feux rouges. Si on a 22% de feux rouges en moins, qu'est-ce que ça veut dire ? On peut avoir une approche subjective ou objective où l'on traite de manière objective les faits.”

Les statistiques enfin ne prennent sens que dans un système plus général, elles n'ont pas de valeur en elles-mêmes mais seulement si on les confronte avec d'autres indicateurs.

“Dans les grands ensembles, tout est en mauvais état, les gens ont peur, et pourtant, les faits constatés sont assez bas. Mais les gens ne sont pas contents et ils n'ont pas tort. Si on se fie aux chiffres, c'est le paradis. Alors que dans le centre ville, c'est l'inverse, la délinquance est beaucoup plus élevée, mais les gens le vivent mieux. (...) On va trouver des indicateurs, mais quelle est leur valeur ?”

On voit donc que l'utilisation des statistiques ne s'accompagne pas chez les policiers d'une croyance aveugle en leur efficacité ou de certitudes positivistes en leur capacité à rendre compte de la réalité ! Pourtant, comme le montre la citation qui suit, cette clairvoyance est

parfaitement compatible avec le fait d'utiliser ces données, soit comme instrument de contrôle, soit comme moyen de discussion.

“A la fin du mois, on avait une réunion avec tous les gradés, on disait sur un potentiel de mille heures, la première brigade a passé sept cents heures sur la voie publique, l'autre six cents... Celle qui était le moins sur la voie publique est celle qui a eu le plus d'accidents. Les gens qui occupent le moins la voie publique, c'est celui qui constate le plus d'accident. C'est un cercle vicieux, il est dedans pour faire des procédures, donc il y a plus d'accident, donc il fait plus de procédures, et il est moins sur la voie publique, donc il y a plus d'accident... C'est très évident. J'étais arrivé à un taux d'occupation de la voie publique de 14. Cela veut dire qu'à tout moment de la journée, j'avais 14 fonctionnaires sur la voie publique (sur 200).” (un commissaire)

Il faut noter qu'ils ne tombent pas non plus dans le relativisme absolu : les chiffres ne sont pas seulement des supports à la discussion ou des béquilles du commandement dont la valeur intrinsèque serait nulle. Simplement, ils ne les conçoivent ni comme des photographies, ni comme de purs mythes mais plutôt comme des instruments de mesure qui n'ont de sens que dans les comparaisons avec d'autres résultats, les confrontations avec d'autres indicateurs, les évaluations dans la durée.

COORDONNER

### *Les pratiques de la ville en sécurité*

La main courante informatisée fournit, comme on l'a montré (en particulier autour de la monographie de Reims), des arguments aux policiers lorsqu'ils sont interrogés sur l'état de la délinquance ou de l'insécurité par les différents acteurs de la ville (essentiellement les magistrats et les policiers) ; elle leur permet d'apporter des données “objectivées” et “objectivables” en particulier sur ce phénomène complexe qu'est le sentiment d'insécurité auxquels leurs interlocuteurs de la cité sont particulièrement sensibles, aux dires des policiers. A Nice,

par exemple, elle a pu leur fournir une étude sur les clochards pour voir où ils étaient, combien, quels troubles ils provoquaient, et quelles étaient les interventions de la police en réponse (à un moment où les débats sur les arrêtés municipaux sur la mendicité faisaient rage). Les données quantitatives de la main courante informatisée leur permettent également de contrebalancer les effets parfois trop brutaux des statistiques de la criminalité, dont la diffusion a dépassé les seuls cercles professionnels.

“Depuis, 15 à 20 ans, le pouvoir politique à la main mise sur la sécurité, c’est de la folie. Alors il s’est passé une chose toute bête. Des élus locaux ont vu le 4001<sup>27</sup>, ils ont commencé à connaître. En interne chez nous, il y a un tel engouement sur ces statistiques sécuritaires que certains d’entre nous ont trouvé des parades dans un seul domaine : les dégradations. Par exemple, les graffitis; si c’est de la peinture délétère, ils font une mention de main courante, c’est du domaine contraventionnel. Les refus de plaintes, c’est toujours à la lisière entre le pénal et le civil. Par exemple les refus de constats à l’amiable (souvent c’est des problèmes de circulation). On leur disait, on fait une main courante, cela se réglait comme ça...” (un commissaire)

Cette coordination avec des personnes et collectifs extérieurs à la police passe par le fait de faire circuler de l’information entre les différents acteurs. Souvent l’objectif avoué des commissaires est de “calmer le jeu”, en faisant taire les rumeurs, en dégonflant les conflits, en témoignant de la présence policière. Parfois, il s’agit d’obtenir des interventions nouvelles des acteurs extérieurs, en modifiant la répartition des rôles, en particulier en matière de prévention ou de suivi des problèmes non judiciairisés.

“On a une utilisation particulière : on extrait tous les différends de famille, toutes les incivilités... On fait une sortie par mois pour le substitut de Genevilliers. On essaie d’obtenir un suivi par la médiation et la conciliation.” (le commissaire)

---

<sup>27</sup> rappelons qu’il s’agit du traitement des données de la criminalité

Cette coordination prend également la forme, moins agréable pour les policiers mais souvent présente de la justification ; la police est amenée à justifier de son action devant les pouvoirs politiques, la presse, les associations, les syndicats...

“Le pouvoir politique est omni-présent. Je passe 80% du temps à me justifier; au maire, au député... Un abruti fini écrit au maire, il faut se justifier...C’est pareil pour les comités de quartier. Le dernier où je suis allé, c’était dans une cité. On a été invité, on est entré dans le théâtre. Il y avait 50 personnes et il y avait les 25 psychopathes de la cité... Il y avait des représentants des associations qui tenaient la route, mais il y avait aussi des marchands de sommeil, et c’est eux qui viennent nous donner des leçons ! Il y avait le Front national contre les Maghrébins... Si un comité de quartier fait une assemblée générale, vous sortez la criminalité de tout le secteur avec le STIC et la main courante. Ça donne des arguments” (un commissaire)

La main courante peut être apportée comme preuve, soit localement que, s’il n’y a pas eu intervention de la police, c’est bien parce qu’elle n’a pas été prévenue et non parce qu’elle n’a pas voulu agir, soit plus généralement, qu’il y a assez peu de problèmes (au moins signalés à la police ou constatés par elle) dans tel quartier, à propos de telle famille, dans telle circonstance.

“Quand il y a un problème dans un quartier, on entend toujours la phrase; “que fait la police?” là on a une gestion du personnel. Les îlotiers quand ils sortent, ils annoncent leur sortie, ce qui fait qu’on peut les contacter à tout moment. Les îlotiers, je leur demande des rapport de physionomie: je peux me demander par exemple: “l’intégrisme est-il en train de monter”? D’autres fois, c’est une question qui est partie de l’extérieur: est-ce que tel directeur de grande surface a raison de se plaindre de son environnement. Avec les données sur les interventions, les plaintes, on peut déterminer si les gens ont raison. Ce qui manque, c’est ce qu’en pensent ceux qui sont dans le quartier. Les sujets sont parfois déterminés par moi. Il y a des fois aussi où l’on reçoit des pétitions; je me fais sortir des extraits de la main courante et des crimes et délits.” (un commissaire)

“C’était aussi devenu un outil de défense pour nous. On peut maintenant intervenir dans certains discours. Par exemple, on

nous dit «tel quartier pose problème». On peut dire non à partir des informations fournies par la main courante. Et là on se rend compte par exemple qu'on n'a pas été appelé quand il y avait un problème. Ensuite les gens se plaignent mais nous on n'est pas au courant... On a donc la possibilité de répondre aux critiques pour apprécier la qualité des doléances. Il y a des municipalités qui sont très fortes pour nous mettre en cause.”

### *Coordonner le travail des policiers*

Ainsi les policiers dans leur travail de relation avec les acteurs extérieurs demandent à la MCI de leur fournir des informations crédibles, des mesures transmissibles, et de leur apporter des preuves lorsque leur action est mise en cause. Ces modalités d'action sont également pertinentes lorsque la MCI est utilisée comme moyen de coordination au sein de la police. Elle est alors un moyen de coordination à la fois spatiale et hiérarchique entre les différents niveaux hiérarchiques, entre les différents services, auxquels elle fournit une base de discussion.

Les données quantitatives issues de la main courante informatisée sont requises pour coordonner les relations entre les gradés et les gardiens.

“ Les contestations cela peut être soit le public qui se plaint de l'absence de la police sur un événement. Soit en interne, des officiers de paix supérieurs font des contrôles sur les missions des gardiens. Tous les jours, j'ai un officier de paix qui contrôle les missions en faisant des sondages. Par exemple, les détenus gardés l'hôpital, il y a des retards qui peuvent être imputables à l'hôpital mais aussi au fonctionnaire. On a affiné davantage.”  
(un commissaire)

Plus encore qu'elle ne fournit des arguments à la coordination dans un même commissariat entre gardiens et encadrement, la MCI sert à préciser les relations entre les différents services de la police, par exemple le commissariat d'arrondissement et le commissariat de district qui en a la tutelle. Le commissaire responsable cherche à obtenir des instruments de négociation par exemple pour établir des

discriminations entre les différentes localisations. Les données de la main courante peuvent aider à réfléchir à la pertinence d'une augmentation de moyens.

“La main courante informatique, je m'en sers très marginalement, sinon que ça apporte la rapidité d'avoir les faits. Après ce responsable de commissariat qui est gourmand et qui me demande toujours de nouveaux moyens, de nouveaux effectifs... Elle me sert à argumenter un problème que je tiens à approfondir.” (le commissaire-divisionnaire, responsable du district)

La MCI est également présentée comme une arme au service des commissaires pour pouvoir répondre aux enquêtes et aux inspections de l'IGPN, les uns arrivant avec une série de critères codifiés et nationaux tandis que les autres se débrouillent avec une réalité locale spécifique, des fonctionnaires et des officiers, des modes d'organisation particuliers, qui ne se moulent pas toujours aisément dans les grilles de l'inspection.

“Le développement de cette application permet la gestion opérationnelle et la gestion des statistiques. C'est une demande très lourde de l'IGPN. Par exemple, le test focus, c'est tellement lourd qu'il n'y avait qu'une seule circonscription qui le faisait tous les six mois. Là, maintenant, on le fait en instantané. On transmettait avant des données parcellaires. Entre l'IGPN et les chefs de service, le problème, c'est qu'il n'y a pas de dialogue commun. Si un chef de service s'investit, il pourra y avoir un dialogue et il peut justifier son activité. Alors qu'avant ils se prenaient des rapports de l'IGPN sans trop savoir.”

Cette configuration (la coordination entre le responsable d'un commissariat et l'inspection) a une caractéristique différente des deux premières (coordination entre la base et la hiérarchie, entre le commissariat et ses localisations satellites) ; dans la mesure où elle est ascendante et non plus descendante, elle n'est plus un instrument que la hiérarchie utilise pour asseoir son autorité et trouver un terrain commun de discussion, mais des éléments qui viennent nourrir la réponse des inspectés face aux inspecteurs, un outil qui permet de répondre au contrôle, voire de l'anticiper.

Enfin, dans une coordination qui n'est plus hiérarchique mais spatiale, la MCI peut être un outil de relations et d'échanges entre les officiers ou les enquêteurs de police judiciaire et les gardiens. (Il ne s'agit plus là des formulations quantitatives de la main courante informatisée, mais des récits et des narrations qu'elle développe.)

“En fait, ça n'a rien changé depuis que la MCI est en machine. Cela les oblige seulement à avoir un canevas, c'est bien parce que c'est plus précis. Cela ne me concerne pas. Si, quand même parce que j'ai plus d'informations. (...) Je suis pour que les individus rédigent plus. Nous, les inspecteurs, on manque d'écrits du corps urbain. Mon rôle, ce n'est pas d'écrire mais il ne faut pas que l'information me parvienne par voie orale.” (un inspecteur)

“On délaisse tout au judiciaire, toujours aussi peu nombreux, et ça fait un goulot d'étranglement. Les gardiens ne veulent pas taper des procès-verbaux, mais ça s'arrange. Ça ira de mieux en mieux. Avec le recrutement... Au stade actuels, les trucs embarqués ne serviraient pas à grand chose. Ils n'ont pas le vocabulaire. Dans chaque brigade, il n'y en a qu'un ou deux qui touche l'ordinateur.” (un inspecteur)

On voit ici que les modalités d'action de la main courante informatisée peuvent être si ce n'est contradictoire du moins discordante. Quand certaines formes de représentation par la MCI visaient à réinstaller la distinction entre le procès-verbal et la mention de main courante, l'objectif ici annoncé est inverse : établir une continuité entre les récits des corps urbains et les procès-verbaux de police judiciaire. Ce mouvement est renforcé par la réforme du statut des APJ qui étend la compétence des gardiens en manière de procès-verbaux. Mais la coordination entre OPJ et tenue par la voie des écrits de la main courante pose un certain nombre de problèmes : les objectifs de deux écrits ne sont pas les mêmes, l'un est construit en fonction de son articulation avec l'espace judiciaire tandis que l'autre n'est que très faiblement relié avec la justice ; en conséquence, le vocabulaire - comme l'indique l'inspecteur cité plus haut - mais aussi les éléments pertinents sont différents.

### 3. En guise d'arrêt

Notre première surprise a été de comprendre, sans doute un peu naïvement, que la définition même de la main courante, indépendamment de toute informatisation, était polysémique et qu'il n'y avait accord ni sur les inscriptions qu'elle contenait, ni sur son utilisation. Peut-on dire alors que l'uniformité du programme informatique n'a fait que rendre sensible des modèles d'organisation différents qui lui pré-existaient ? Plusieurs éléments pourraient conforter une telle hypothèse et en particulier le caractère fruste du programme et sa rigidité. L'outil est fruste car il a été conçu pour fonctionner sur les moins puissants des ordinateurs de la police (d'où la confrontation parfois difficile entre un logiciel archaïque, monocouleur, poussif... et les machines de type 486 puissantes, équipées et rapides de certains commissariats). L'outil est rigide quand il oblige à certains cheminements (interdisant de sauter des étapes, réclamant des codes systématiquement...), quand il propose des listes d'option closes, quand il ne prévoit pas d'articulation, ni ne facilite les circulations entre les modules qui le composent. En fait, le logiciel ne fournit pas la définition d'un modèle d'organisation idéal ou spécifique qui lui pré-existerait ; il permet en réunissant des informations qui étaient auparavant disjointes et hétérogènes que se mettent en place de nouvelles représentations du travail policier, de la délinquance ou des relations entre les deux, mais selon des modalités différentes dans les différents cas que nous avons présentés.

Marseille joue la spécialisation des tâches et leur division entre les actions préventives qui relèvent du commissariat local, qui sont pour partie assurées par des équipes spécialisées, qui sont notées dans un cahier spécifique de consignes, et les actions "réactives" qui relèvent d'un autre commandement et d'une autre évaluation. On retrouve cette division du travail dans l'organisation de la hiérarchie qui répartit ces

deux types de tâches entre les différents étages de sa pyramide (commissaire d'arrondissement, commissaire de secteur, commissaire central, directeur départemental).

A Aix-en-Provence (comme dans un certain nombre de petites villes comme Marignane ou Mourenx), la manière dont est utilisée la main courante témoigne d'un refus de toute généralisation. Ce qui importe, c'est la connaissance détaillée des acteurs, tant policiers que délinquants ou citoyens. Les hommes comme les événements sont gérés de manière individuelle et spécifique. La hiérarchie agit dans la mise en place de routines ou dans la gestion de l'exceptionnel.

Reims a été la vitrine du programme et demeure tel parce que le commissaire qui l'y a mise en place a pu partir sans qu'elle tombe en désuétude (ce qui est précieux pour ces concepteurs quand tant de policiers considèrent que le devenir de la MCI dépend exclusivement de la mobilisation et de l'intérêt des commissaires). L'objectif est de promouvoir une organisation productiviste, en particulier grâce à la mise en place d'indicateurs quantitatifs. L'accent n'est pas mis sur la connaissance individualisée des agents mais au contraire sur leur équivalence et leur interchangeabilité.

Rouen, aux pratiques modernistes en matière d'informatique, cherche avant tout à trouver un logiciel qui apporte une réponse à ses problèmes de coordination entre des localisations nombreuses et éclatées. Les avantages supposés de la MCI ne sont pas jugés significatif au regard de cette exigence première et le logiciel est en décalage du point de vue technologique avec les outils déjà mis en place dans le commissariat.

Quant aux deux localités de la région parisienne, Genevilliers et Antony, elles utilisent les traitements statistiques pour obtenir des indicateurs sur l'activité policière et sur les événements mais voudraient obtenir davantage de cet outil : d'un point de vue "bureautique" des traitements simplifiés (à la fois pour le traitement des données et pour la formulation de questions) et, sur le fond, la possibilité d'intégrer des facteurs et des indicateurs locaux, de conserver la mémoire longue des événements.

Ces exemples dessinent ainsi des usages différents de la MCI (même s'il y a des proximités entre l'indifférence aixoise et l'hostilité marseillaise) dans des configurations organisationnelles qui sont elles aussi diverses. A chaque fois, les utilisations de la main courante découlent de l'articulation entre un ensemble d'éléments : la forme d'organisation du commissariat et la répartition locale des implantations, les *modus operandi* privilégiés et les liens établis avec d'autres types d'applications, l'intérêt porté par les commissaires et l'implication des officiers, le matériel disponible et sa répartition... ensemble d'éléments que l'on retrouve dans toutes les configurations locales même si leur importance est diverse. Aussi avons-nous été amené à proposer une autre lecture de nos analyses de terrain, non plus au prisme des spécificités locales, mais en insistant sur les modalités d'action de la main courante informatisée. Nous avons pu en définir trois grands types.

D'abord, la main courante informatisée construit un récit ouvert mais codifié du travail policier dont les comptes rendus deviennent pluriels, permettant de jouer sur la taille des collectifs et de porter la focale sur un aspect particulier. La définition du travail de rédaction des activités et événements est modifiée ; il peut circuler et perd le caractère quasi juridique qui lui est parfois attaché. La MCI constitue aussi une nouvelle représentation de la délinquance, en en définissant une sous-catégorie, l'insécurité ou les incivilités, qui permettent de rendre compte, non des plaintes certifiées, mais des lamentations et des malaises.

Ensuite, la main courante attribue de nouvelles compétences aux fonctionnaires de police dans la mesure où elle permet d'ouvrir le débat sur l'organisation des brigades de roulement, mais aussi en distribuant des capacités techniques et des spécialisations en informatique. Pour la hiérarchie policière, et en particulier les commissaires, la MCI leur fournit des outils de commandement dans la mesure où elle leur permet de mieux attribuer des responsabilités, en particulier à travers l'établissement de données statistiques et leur compréhension fine.

Enfin, la main courante permet d'établir de nouveaux modes de coordination entre les acteurs de la sécurité, soit à l'intérieur de la police, entre des niveaux hiérarchiques différents ou entre des corps de police distincts, soit avec les partenaires extérieurs et en particulier les magistrats et les hommes politiques.

Ces trois types de modalités d'action ne sont pas des prescriptions cachées, émanant de certains commissaires, des concepteurs du programme voire des auteurs de ce rapport, ni d'une description idéale où tous les possibles de la main courante serait réalisée. Elles rendent compte de la manière dont la main courante localement s'inscrit dans les pratiques policières, dont elle les modifie, ou parfois dont les commissaires et les policiers voudraient qu'elle les modifie. Elle même en sort parfois modifiée et ses promoteurs n'y retrouveront pas toujours leur créature, mais elle est telle que nos interlocuteurs ont pu nous la décrire, telle qu'elle pourrait être, telle qu'elle peut devenir.

Cependant, la main courante fait l'objet de très nombreuses critiques chez les commissaires, les officiers et les fonctionnaires ; il reste de nombreuses pierres sur le chemin de l'adhésion et l'accord n'est pas réalisé autour de l'usage du programme dans les commissariat, aussi avons nous complété notre travail par une description des difficultés le plus souvent évoquées par les policiers.

## 4. Des difficultés d'usage

Au cours de notre enquête, nos interlocuteurs ont beaucoup insisté sur les problèmes spécifiques de la main courante, sur les difficultés d'utilisation, d'installation et d'organisation. Ils ont souvent regretté de ne pouvoir donner leur avis ou que leur opinion ne soit pas entendue et parfois pas écoutée. Nombre d'entre eux nous ont demandé dans quelle mesure notre travail pourrait en rendre compte. Aussi, après avoir proposé une analyse de la manière dont l'informatisation peut transformer - ou pas - l'organisation du travail policier, nous voudrions ici redonner encore la parole à nos interlocuteurs, mais cette fois en racontant, quitte à les résumer, les principales difficultés qu'ils ont évoquées. On retrouvera nécessairement dans ce qui suit des points abordés plus haut, mais la perspective est différente.

Notre objectif n'est pas de fournir des prescriptions aux concepteurs des logiciels de la police mais seulement de faire entendre les doléances des utilisateurs. Nous avons distingué principalement trois types de difficultés, certaines sont liées aux matériels, d'autres au logiciel et d'autres enfin au personnel de police. Nous n'avons traité ici que des problèmes de la main courante informatisée, même si les premiers et derniers types de problèmes se retrouvent également à propos du STIC. Mais ce dernier était à une phase trop embryonnaire pour que l'exercice puisse être mené avec profit.

Précisons enfin que les griefs faits à la MCI émanent de nos interlocuteurs. Certains se trompaient, sans nul doute, sur le fonctionnement du logiciel, lui faisant des reproches qu'il ne méritait probablement pas, d'autres ignoraient certaines de ses possibilités et auraient pu obtenir des résultats plus rapides, plus satisfaisants, plus cohérents. Certaines de ces erreurs ou de ces ignorances nous apparaissaient de manière claire ; d'autres nous sont restées ignorées, notre connaissance du logiciel étant de seconde main. Mais, là n'était

pas la question importante. Notre objectif, en conclusion de cette recherche, était de rendre compte des difficultés éprouvées par les acteurs eux-mêmes, leur manière de comprendre le logiciel ou de ne pas le comprendre, d'en utiliser certaines fonctions et d'en négliger d'autres, leurs tâtonnements font partie de son application.

### *LES LIMITES DE L'ÉQUIPEMENT*

Sauf rares exceptions ou sites pilotes, tous nos interlocuteurs ont fait état de problèmes liés au matériel, au matériel de liaison certes et nous avons déjà abondamment parlé des difficultés des réseaux radiophoniques, mais aussi au matériel informatique. Il s'agit d'abord d'une carence ou d'une insuffisance d'équipement, le ton étant plutôt - en dépit de notables exceptions - à la déploration de la pauvreté de la police. Les services de sécurité publique estiment dans leur très large majorité que la quantité de machines allouée à leur commissariat est largement insuffisant.

“On manque fondamentalement de postes informatiques. De produits performants. Moi, j'ai trois postes, un à l'accueil, un à la SIC, un à la SG. En bas, pour 219 personnes, j'ai deux postes informatiques, des 286; c'est vraiment vieux. Les deux postes ne nous servent à rien.” (un commissaire)

Certains contournent la difficulté soit en faisant appel à des sponsors, soit en acceptant l'équipement personnel des fonctionnaires (ce qui est essentiellement le cas pour le logiciel de rédaction des procès-verbaux - parfois même dans les services de sécurité publique - mais jamais, à notre connaissance pour la MCI). Ils rencontrent alors dans ces deux cas de figure un autre type de problèmes : les matériels qui sont achetés de cette manière sont souvent beaucoup plus performants que les outils fournis par la direction centrale, d'autant plus que le matériel est gardé longtemps, ce qui accroît l'hétérogénéité du parc et ses difficultés de compatibilité.

“L'informatique que fait la DTI, c'est de l'informatique d'il y a quinze ans. Les produits référencés dans les catalogues de la

DTI, c'est du matériel dépassé ou alors ce n'est pas référencé."  
(un responsable informatique régional)

L'informatisation des services a en effet commencé à grande échelle alors que la micro-informatique s'était déjà introduite, par des initiatives locales, dans les services. D'où de difficiles concordances des temps entre des logiciels sophistiqués (type Excel), qui réclament toujours plus de mémoire, et des machines qui, elles, n'évoluent pas.

"C'est pareil pour les ordinateurs Goupil... Quand Goupil est mort, on est resté avec nos saloperies sur les bras... Quand on prend Excel sur ces ordinateurs, ça ne marche pas. Résultat, on reste avec nos vieux logiciels..." (un commissaire divisionnaire)

L'entretien des appareils pose également un certain nombre de problèmes, dus au faible nombre de machines, qui fait que le service est gravement handicapé lorsqu'un appareil lui est enlevé pour réparation, à l'hétérogénéité du parc, à la multiplicité des intervenants. La maintenance apparaît en même temps comme la meilleure arme des services informatiques pour se débarrasser des machines non conformes et des logiciels hétérodoxes.

"Ce programme... (une main courante sur portables, dans les véhicules) il était pas mal mais on ne pouvait pas le faire coexister avec la main courante de Paris. Donc le matériel n'était pas entretenu. (...) On leur a coupé tout. Leurs appareils tombaient en panne et ils n'ont pas été dépannés. Ils ont continué quelque temps à taper quelques trucs sur une vieux micro... et puis ça s'est arrêté." (un correspondant informatique régional)

Ce manque d'ordinateurs entraîne des difficultés d'utilisation. Lorsque les patrouilles rentrent au poste, avant la fin de leur brigade, elles doivent attendre pour remplir les unes après les autres leurs mains courantes et imputent le temps perdu à l'informatique, ce qui n'aide pas à faire accepter la mise en place de nouvelles pratiques. En outre, les machines sont souvent utilisées pour différentes applications, ce qui entraîne des conflits d'utilisation et poussent certains services à redoubler la main courante informatisée par des cahiers manuscrits.

“Si on est sur le logiciel courrier, quelqu'un veut venir faire sa prise de service, ou le départ patrouille, vous êtes obligé de tout quitter. Ou si quelqu'un veut venir faire une recherche, il faut qu'il aille ailleurs. Il faut avoir un cahier suivi de tout: il faut noter quel numéro on a fait pour pouvoir revenir dessus après.”

Les difficultés de matériel qui ont été évoquées devant nous ne portent pas seulement sur les outils informatiques proprement dit mais aussi sur les consommables, et en particulier le papier, qui grève lourdement les budgets des commissariats.

“Le problème, c'est que le papier doit être pris sur le budget du commissariat, alors que les imprimés, ce n'était pas nous qui les payions. Mais, on doit gagner en volume de photocopies.” (un commissaire)

Enfin, les interventions du correspondant informatique portant sur les équipements sont parfois jugés trop rigides ; l'exemple le plus souvent invoqué est celui de la place de l'ordinateur, dont il décide alors que les chefs de service estiment qu'ils seraient plus à même de choisir l'emplacement convenant le mieux à leur organisation particulière.

“On nous a imposé des matériels et on n'a pas eu voix au chapitre. C'est une conception particulière de notre direction et surtout du SGO (le service de gestion opérationnelle) qui veut que l'on travaille comme ça. Ils sont un peu dirigistes. Moi, je vis ici. Si on me donne des appareils à placer, je regarde ce qu'il se passe, je sais mieux que le service de gestion où il faut le mettre (...). Résultat : le Rescom est mal placé. On nous l'a mis directement à côté de l'accueil près du chef de poste. J'aurais voulu que ce soit la main courante qui soit près du chef de poste, il aurait eu vue sur le service pendant qu'il est sur son écran. Alors que la MCI est dans un endroit où il n'a pas de vue sur le service. Le Rescom, lui, donne lieu à beaucoup de passages ; il est utilisé par au moins cinquante personnes, il y a beaucoup de gens qui ont la carte d'accès. On aurait pu le mettre loin de l'accueil public ; cela n'aurait pas été gênant. On met les appareils dans des endroits, sans qu'il y ait de concertation. Je suis parti au combat pour les faire déplacer, cela sera dur et il faudra refaire l'installation, ça coûtera de l'argent... (un commissaire divisionnaire)

Autre question liée au matériel et que nous avons rencontrée à plusieurs reprises dans les monographies : les policiers s'interrogent sur les possibilités d'adapter ce dispositif à des circonscriptions importantes du point de vue du nombre des fonctionnaires. Pour certains, cela est impossible non à cause du logiciel lui même mais en raison des liaisons défectueuses : les capacités actuelles de communication entre les fonctionnaires en mission et le commissariat ou la salle d'information sont trop faibles pour permettre qu'y transitent de surcroît les informations destinées uniquement à remplir en direct et en simultané la main courante.

“Sur une circonscription comme Marseille, ce n'est pas adapté. Ce n'est pas raisonnable pour des villes où il y a plus de cinq cents fonctionnaires. Au début, le projet Acropole devait permettre de faire la main courante avec des terminaux embarqués, cela aurait alors été possible ici. Tandis qu'actuellement, on a des mains courantes par arrondissement qui sont complètement indépendantes et pas reliées entre elles.”

Enfin, côté équipement, la mise en réseau de la MCI pose des difficultés. Les réseaux internes à un même commissariat semblent fonctionner sans trop de difficultés ; en revanche les problèmes sont plus nombreux lorsqu'il y a plusieurs implantations de police<sup>28</sup>. Certains considèrent, comme à Rouen, que le logiciel de main courante n'est pas adapté à des villes où existent, outre le commissariat proprement dit, plusieurs unités décentralisées.

“Il faut essayer de coordonner le travail de toutes ces unités. Avec un système de réseau interne qui permette à chacune de ces unités de savoir ce qui se passe ailleurs. Parce que l'information voyage mal. Les bureaux travaillent souvent seuls. On en vient à des aberrations; cela nous est arrivé de chercher quelqu'un à la réquisition du parquet, de dire qu'on ne le trouvait pas et il était dans nos locaux dans une autre implantation. C'est embêtant de répondre au procureur qu'on ne

---

<sup>28</sup> Au moment de notre enquête à Nice, une telle tentative devait être menée afin d'établir un réseau entre deux implantations de police distinctes : “On va faire un réseau. Ils prendront les mentions. Avec une ligne spécialisée, type transpac, le micro va venir se connecter au réseau.”

peut pas appréhender X et qu'il nous réponde "il est chez vous". Il faut un système basé sur le logiciel main courante de la direction mais avec un réseau, d'abord sur le plan de l'agglomération et ensuite étendu à tout le département."

Un nombre élevé de fonctionnaires et une multiplicité des implantations sont pourtant, pour certains, considérés comme compatibles avec une bonne utilisation de la main courante informatisée, à condition toutefois que soit effectué un travail de décomposition des opérations que la main courante a précisément pour effet de rapprocher.

"Au niveau centralisation, il faut se demander "qu'est-ce qui est important ?" C'est la gestion des événements. On peut la couper la main courante. On ne prend que l'événement dans la SIC. La gestion des emplois, on la laisse déconcentrer... Combien il y a d'événements? Entre 140 et 170 événements par jour. Avec une SIC bien employée, ils peuvent la gérer. Pendant une vacation, s'ils gèrent quatre événements, c'est beaucoup."

#### *UN PROGRAMME PROBLÉMATIQUE*

Si les problèmes d'équipement sont relativement simples, les choses se compliquent lorsque l'on aborde les questions liées au logiciel : le programme de MCI fait l'objet de nombreux griefs portant sur sa conception et son articulation avec les logiciels de statistiques.

#### *Le logiciel proprement dit*

Côté conception du programme, plusieurs points posent problèmes : les manipulations, la gestion des codes, la lisibilité des documents et, de manière transverse, la rigidité ou la souplesse du programme. La MCI est très souvent jugée lourde et peu maniable ; les opérations prennent du temps (par exemple, "les emplois sont long à être transférés, il faut deux minutes"), aussi le gain de temps ne semble pas évident à tous ses utilisateurs, ce qui lui ôte un argument de poids.

“C’est très lourd comme système. Celui qui fait une vacation longue, c’est une manipulation sévère.” (un commissaire, responsable de la tenue)

“On trouve que ça prend plus de temps qu'avant. On crée plus de travail avec l'informatique. L'avantage, c'est qu'on est plus précis, c'est plus lisible. Mais ça donne l'impression d'une certaine lourdeur. Il y a trop de manip. Les saisies sont trop sophistiquées pour ce que c'est.” (un brigadier)

“Ça fait gagner du temps ? En fait, ça, je n’en sais rien. Il faut un fonctionnaire pour gérer ça. S'il faut détacher quelqu'un pour le faire, c'est quelqu'un qui n'est pas sur la voie publique. C'est quelqu'un d'autre qui le fait : si on le faisait faire par les fonctionnaires, ça les mobiliserait individuellement une demi-heure par vacation.” (un commissaire)

#### • *Les manipulations*

Cette lenteur du logiciel est liée à la quantité de manipulations nécessaires et obligatoires pour qu’il fonctionne. Les fonctions de traitement de texte proposées par la main courante informatisée sont présentées comme austères, si ce n’est pauvres, et peu souples, qu’il s’agisse des opérations minimales comme des fonctions plus sophistiquées telles les recherches dans les fichiers.

“La MCI ne va pas à la ligne automatiquement, il faut faire un retour chariot quand on est en fin de ligne, sinon on tape pour rien.”

Un des reproches les plus couramment rencontrés porte sur les itinéraires obligés ; la MCI ne permet pas de sauter certaines étapes jugées non pertinentes pour une opération donnée, il manque des raccourcis entre les différentes phases des opérations.

“la mci, Ça vous facilite la vie ?

“Pas vraiment. C’est plus long. Avec la main courante manuscrite, ça allait plus vite. Là, il y a énormément de manipulations. Non seulement, il faut créer la patrouille mais il faut aussi faire un événement pour chaque mission, c’est très long.” (un brigadier)

Les deux fichiers, événements et activités, manquent de passerelle même dans les manipulations bureautiques. Il n'est pas possible (selon nos interlocuteurs) de mettre en œuvre des opérations très simples des traitements de texte, comme le "couper-coller" ; cela serait pourtant jugé très utile pour récupérer, par exemple, les identités et les adresses, toujours longues et précises, afin de les transférer d'une mention à l'autre. De même il n'y a pas de passage possible d'un fichier à l'autre par un système de fenêtres, type Macintosh ou Window.

"Ce n'est pas trop au point comme système. Regardez, ça a effacé les emplois. Vous partez en emploi, vous cherchez qui était sur la patrouille parce que vous avez oublié. Crac, il faut redonner le code puis retourner dans les emplois. Donc on est obligé d'écrire pour ne pas oublier. C'est très lourd." (un fonctionnaire)

Les policiers attendent parfois du logiciel des opérations de déduction, même minimales, que celui-ci n'est pas à même de mener, ou du moins que les fonctionnaires ne savent pas mettre simplement en œuvre.

"Je fais la prise de service. On a les effectifs de l'unité. Neuf personnes. Six sont présentes. Je suis obligé de noter trois absents. Ça pourrait le faire tout seul, par déduction."

Les utilisateurs accusent donc le programme d'être archaïque : mais les concepteurs du logiciel leur répondent que c'est surtout leur utilisation de la MCI qui est archaïque et qu'ils font "de la resaisie de données sous forme de codes" sans comprendre réellement comment fonctionne la main courante informatisée.

La possibilité de faire des recherches dans la main courante est considérée comme un avantage, mais rencontre quelques difficultés. Nombre de fonctionnaires ne savent pas faire les recherches ou trouvent que les opérations que cela réclame sont longues et fastidieuses, ce qui justifie, là encore, la tenue d'une main courante manuscrite, résumant la main courante informatique. D'autres se plaignent de la lourdeur des opérations dès lors que la recherche doit s'effectuer sur plusieurs critères et pourtant la possibilité de faire des

recherches en croisant plusieurs critères serait jugée comme un réel avantage, dans la mesure où sa réalisation manuelle est d'un coût très lourd (en heures de travail).

Si les recherches leur apparaissent comme compliqués, les tris semblent impossibles : les utilisateurs estiment qu'ils sont très compliqués à faire et qu'ils auraient besoin de pouvoir interroger la main courante à partir de critères spécifiques ou en croisant plusieurs critères. A l'heure actuelle, ils estiment que cela n'est pas faisable, si ce n'est au prix d'un très lourd travail.

Dans le fichier des événements, la place laissée au résumé de l'intervention est de sept lignes ; on a vu plus haut que l'appréciation sur ce point dépend de la conception que les acteurs se font de la main courante et des objectifs qu'ils lui assignent. Notons simplement ici que l'ordinateur n'est, en dépit souvent de ce qu'en disent les chefs de service, que rarement utilisé pour les mentions de main courante créées à la suite de déclarations spontanées au poste. On peut se demander dans quelle mesure cette non-utilisation a un rapport avec le court espace accordé au résumé des faits.

*“Un des problèmes de la main courante, c'est que le texte prévu est court, sept lignes c'est trop peu, souvent ils sont obligés de faire une deuxième main courante. Surtout pour les déclarations au poste. Quand on vient faire une déclaration au poste, souvent les gens sont bavards, sept lignes cela ne leur suffit pas.”*

Les problèmes de manipulation sont jugés d'autant plus sévèrement qu'ils donnent lieu à des comparaisons avec les logiciels du commerce ou même avec les applications des fichiers de la police, comparaisons qui ne tournent pas à l'avantage de la main courante. La MCI n'est en effet, dans le plus grand nombre de cas, pas le seul ni même le premier contact des fonctionnaires de police avec l'informatique.

*“C'est plus sympa pour faire des recherches, mais il y a un gros bémol, c'est qu'on a pas les identités phonétiquement, si l'orthographe n'est pas bonne, il ne donne pas les orthographes rapprochées, ce n'est pas comme le STIC.”*

•*Les codes*

Une des difficultés d'utilisation de la MCI est liée à la manipulation des codes. Les promoteurs du dispositif indiquent souvent que les fonctionnaires usent mal à propos des codes proposés par le logiciel (en particulier, ils utilisent peu les tables). L'exemple le plus souvent évoqué est celui du code d'événement "ZZZ", qui ne devrait être utilisé que pour les événements exceptionnels alors qu'il est très souvent mobilisé, lorsque le fonctionnaire ne connaît pas le nom de code de l'événement en cause ou qu'il pense que ce événement n'a pas de code.

"Il y a tout un ensemble de codes, 107, pour décrire les activités. Le problème, c'est que ce n'est pas satisfaisant : les codes ZZZ se sont multipliés, on fait la guerre au ZZZ. Mais ce n'est pas évident de mémoriser tous ces codes."

En fait, face à un nombre très élevé de codes d'événement (plus d'une centaine), les fonctionnaires ont tendance à refaire leur propre table en sélectionnant un nombre plus réduit de codes qu'ils connaissent par cœur et qu'ils utilisent sans avoir besoin de manipulation.

"La première année, il y avait un problème de codification des interventions, avec les répertoires. On a modifié les codifications. Au départ, ils mettaient systématiquement "autre mention main courante."

Lorsqu'ils consultent les tables, par exemple d'événement, ils trouvent le code correspondant, mais cela suppose une double manipulation supplémentaire. Ils doivent d'abord ouvrir un mode d'emploi<sup>29</sup>, ou, avec davantage de réticence semble-t-il, consulter les modules d'aide du logiciel. Ensuite, ils doivent rechercher quelle est la bonne identification de l'événement, en procédant éventuellement par tâtonnements : la structure hiérarchique des tables n'est pas sans équivoque et, en outre, l'événement peut dans un certain nombre de cas relever de plusieurs catégories différentes.

---

<sup>29</sup> la liste des codes est parfois affichée devant le micro.

Autre type de code, les codes d'accès ou mots de passe créent quelques tensions quand il faut les répéter lors d'une même session (pour passer d'un fichier à l'autre).

- *Lisibilité*

“Cela m’ennuierait énormément qu’on me l’enlève et de revenir au crayon. L’avantage, c’est que c’est clair. Une main courante manuscrite, c’est une cochonnerie, il y en a un qui écrit en noir; l’autre en bleu, c’est mal écrit, c’est pas lisible... Là, c’est plus agréable.” (un sous-brigadier)

Les caractères imprimés ne suffisent pourtant pas à convaincre tous les policiers de sa plus grande lisibilité. Beaucoup soulignent qu’elle est plus propre, dans la mesure où ils peuvent éviter les ratures et les écritures illisibles. En revanche, le listing informatique est jugé très souvent peu lisible. Il y manque une hiérarchisation des items et une mise en page plus harmonieuse. En soulignant, en mettant des couleurs, en créant des colonnes, la main courante manuscrite permettait éventuellement une lecture rapide et sélective.

“Tous les fonctionnaire du corps urbain savent la remplir; elle est diversement appréciée; on lui reproche de ne pas être très lisible, on ne peut dégager d’un coup d’œil les faits saillants. On a tendance à chercher les événements. Il faudrait des caractères de taille différence ou des couleurs.” (un officier)

- *Souplesse-rigidité*

Le logiciel est souvent jugé trop rigide parce que les utilisateurs ont une marge de manœuvre limitée, ils ne peuvent guère l’adapter à leur manière de travailler - personnelle ou spécifique au service. Et ces prescriptions inflexibles sont vues comme un manque de confiance

“Le seul problème, c'est qu'il n'y a que quatre lignes pour raconter l'histoire dans son ensemble. X me disait, il y a trois semaines «on ne peut pas raconter, il faut une autre mention, il n'y a pas suffisamment de lignes». (...) On ne pourrait pas demander nous mêmes de rallonger quand on a besoin, non ? Ils nous prennent pour des idiots !”

Les utilisateurs le trouvent également trop rigide parce qu'il n'autorise pas les corrections. Une fois l'information entrée, elle ne peut être retouchée, ce qui pose de problème, en particulier pour l'orthographe des noms de famille.

“Quand un numéro de mci est pris, on remplit la cartouche. S'il y a une erreur, on ne peut pas modifier. Ce n'est pas très opérationnel.”

Le programme est rigide parce qu'il n'est pas capable de s'adapter à des circonstances variées :tantôt la MCI note rigidement les heures et tantôt elle n'est pas capable de comprendre qu'il peut ne pas y avoir d'heures.

“Il faudrait aussi que les heures portées sur les plaintes correspondent aux heures des fonctionnaires. Bien souvent, les gens qui viennent déposer plainte ne savent pas à quelle heure se sont produits les faits. On a une brigade qui fait 17 heures à 23 heures et une autre qui fait 23 heures à 6 heures. Il pourrait peut-être y avoir moyen d'arrêter les plages des plaintes, par rapport aux plages des brigades.”

Pourtant, en contrepoint de ce manque de souplesse dans les manières de procéder, que lui reprochent ses utilisateurs, la MCI est aussi accusée de manquer de précision voire de rigidité (en particulier par la hiérarchie qui pourtant est très prudente en ce qui concernerait l'installation d'un mouchard moins manipulable), par exemple, lorsqu'elle permet aux fonctionnaires de modifier l'horaire de la vacation ou de l'intervention.

“Le grief que je fais à la MCI, c'est que par exemple, quand il y a un appel téléphonique, l'heure s'affiche automatiquement. Dans l'activité normale, c'est le fonctionnaire qui met ses heures, quand il prend son service etc. Pourquoi ce n'est pas automatique ? Il n'y a aucune raison que le fonctionnaire mette qu'il a pris son service effectivement à 9 heures, alors qu'il est censé commencer à 8 heures 30. Il va forcément mettre 8 heures 30.” (un officier)

Depuis sa création, plusieurs versions du logiciel ont été proposées, mais ces mises à jours semblent assez mal connues puisque

l'impression qui domine chez nos interlocuteurs est celle d'une stabilité, d'une invariabilité des logiciels ; les modifications sont ignorées.

“C'est un des gros dysfonctionnements de logiciels de police, c'est qu'il n'y a pas de modification; pendant dix ans, on a le même logiciel.”

Une des questions qui est posée est celle de la place qui doit être laissée à l'utilisateur. Dans quelle mesure le logiciel doit-il et peut-il pour une utilisation collective autoriser la mise en place de procédures différenciées, voire personnalisées ? Quelle que soit la réponse apportée, nombre de nos interlocuteurs estiment que la MCI pourrait être assouplie, en particulier pour tout ce qui concerne l'enchaînement des opérations.

### *Les statistiques*

Comme les opérations de saisie des données, les manipulations qui conduisent à la production de statistiques sont estimées lourdes et pénibles par beaucoup de policiers. Cette position est soutenue tant pour les statistiques directement prévues par le logiciel (celles qui viennent alimenter les statistiques nationales du focus) que pour celles qui peuvent être élaborées à partir des données recueillies par la main courante (par exemple pour fournir une évaluation des types d'intervention, des heures, des lieux...). Pour ce deuxième type de statistiques, rares sont ceux qui jugent, comme le font les promoteurs de la MCI, que leur saisie ne réclame qu'une dizaine de minutes par jour de secrétariat et que cette saisie est facilement intégrée au tâches ordinaires du secrétariat du chef de service.

“Pour les statistiques, c'est catastrophique, ce qui coûtait 10 minutes par jour, à mettre en forme, c'est devenu très très coûteux en heures personnel. C'est mal foutu. Il faut corriger les fautes. Par exemple, une patrouille qui commence à 9h et qui met qu'elle est partie à 9h15, à la fin, ça fait une faute, il manque du temps; on arrive à 38h20 au lieu de 40h. Les applications informatiques, il faut que ce soit simple, si vous avez une erreur

il faut qu'on puisse la retrouver facilement. Les statistiques, c'est un vrai labyrinthe. Les manipulations sont lourdes pour nous”

L’informatique rend évidentes les erreurs ou fausses manipulations dans la mesure où elle bloque l’exploitation des données, ce qui rallonge encore le temps passé à la remplir :

“Pour le test focus, il faut corriger tous les jours, on est obligé d'avoir une supervision, un contrôle. Si on laisse passer les erreurs comme 8h20 au lieu de 20h20, après on est fichu.”

Les fonctionnaires regrettent que le traitement des données de la main courante ne puisse être réalisé directement et qu’il faille les resaisir. Ce temps est encore prolongé lorsque les policiers veulent obtenir des résultats sous la forme de graphiques (rares étant ceux qui se sentent à l’aise dans le maniement des tableurs). L’estimation du temps nécessaire à cette saisie varie alors considérablement d’un service à l’autre.

“Pour l'exploitation, ça bloque un fonctionnaire pendant deux heures pour faire la retranscription. Si on a quelqu'un de formé, très bien, mais ce n'est pas forcément le cas. Et puis, c'est une tâche de secrétariat, deux heures par jour, c'est trop.”

Certains estiment que la diversité des qualifications rend les résultats inexploitable. A trop diversifier par exemple les catégories d’événements, on ne permet plus d’en rendre compte clairement, ni de produire des résultats exploitables. En outre, en multipliant les catégories, on diminue le nombre d’items dans chacune d’entre elles, ce qui leur ôte de la pertinence. Et ce d’autant plus que ces événements sont parfois lus dans des tris croisés, au crible d’autres indicateurs (comme l’origine des appels), ce qui diminue encore le nombre des données. Pour faciliter l’exploitation des données recueillies par la main courante informatisée, certains commissaires opteraient pour des grilles moins fines mais plus faciles à relier avec les objectifs spécifiques du commissariat.

“Les données qui nous posent le plus de problème c'est le lien entre la délinquance, l'insécurité et la présence sur la voie publique. mais il y a 107 rubriques pour les activités, c'est

inexploitable ou alors il faut payer des gens à faire ça uniquement. Puisqu'on dit, on développe la direction par objectifs, voyons comment on peut intégrer le suivi des objectifs dans l'information, par exemple faire un suivi de l'activité du corps urbain par rapport à certaines formes de délinquance. On peut compartimenter les activités: le 17, le service d'ordre, les réquisitions, le temps libre dont j'espère qu'ils l'utilisent à attraper les voleurs., et mesurer le temps passé à ces différentes activités, dans les différentes créneaux horaires."

#### *UN PERSONNEL AMBIVALENT*

Les réactions sont, comme on l'a vu dans les monographies, très différentes d'un commissariat à l'autre, d'un service à l'autre. Par delà les questions d'organisation, jouent en particulier les affinités des policiers avec l'informatique. Cependant, quels que soient les goûts des fonctionnaires et l'implication de la hiérarchie, les débuts de l'informatique semblent avoir été toujours un peu difficiles, le refus allant dans quelques cas jusqu'à la malveillance.

"Avec la main courante informatique, on a eu des tas de problèmes. Les appareils revenaient avec les broches tordues, ils les mettaient dans le mauvais sens, ou alors ils tournaient la prise en contact et crac ! Résultat : tout tordu, tout cassé... Ils ne faisaient rien pour que ça marche. Quand ils n'avaient pas de multi-prises, ils ne les branchaient pas et ils ne s'en servaient pas, ils attendaient... Ils nous ont cassé beaucoup... Ils nous ont fait le grand jeu." (un correspondant informatique régional)

"La main courante, c'est un moyen de contrôle. On a eu des réactions de syndicats contre le contrôle du personnel. J'en ai vu des vertes et des pas mûres... Par exemple, il y avait un type qui enlevait le mot de passe du suivant<sup>30</sup>. Il faut voir tout ce que le service informatique a rencontré comme problèmes..." (un correspondant informatique)

---

<sup>30</sup> sans doute s'agit-il plutôt en l'occurrence du Rescom... Dans la MCI, les codes d'accès sont fixés par brigade et les autres brigades peuvent visualiser les données de leurs confrères mais non saisir des données.

S'il est bien un point sur lequel nos interlocuteurs n'étaient absolument pas d'accord, c'est le rapport entre les compétences informatiques et... l'âge des fonctionnaires :

“Les jeunes se sont adaptés beaucoup plus vite. Certains avaient déjà eu une formation à l'informatique; les gens qui ont des gamins en bas âge s'y sont intéressés de leur côté.”

“A Reims, la moyenne d'âge est très élevée : 42 ans et pourtant on n'a pas eu de blocage. J'ai même le souvenir d'un vieux imbibé de Ricard pour qui l'informatique a représenté une quasi-rédemption.”

“Il y a toujours un frein par rapport à l'informatique, surtout dans les populations qui ne sont pas trop jeunes. C'est un blocage naturel.”

Sans doute la réponse dépend-elle de la personne qui pose la question et de la conception plus générale qu'elle se fait des corps de police. On observe exactement le même partage à propos des rapports entre compétences informatiques et niveau hiérarchique, les uns soutenant que c'est surtout la hiérarchie qui s'est impliquée dans la mise en œuvre de la MCI tandis que d'autres affirment que c'est la base qui a davantage investi et compris le fonctionnement de ce programme.

“Vous avez toute une hiérarchie qui ne veut pas s'impliquer. Mon rôle c'est de les obliger à passer deux heures sur un ordinateur pour comprendre l'information qu'ils peuvent en tirer. Avec une informatisation comme celle-là, vous avez cent pour cent de l'activité du service qui passe en informatique. Si vous passez à côté, je leur dis, vous laissez votre pouvoir de commandement à quelqu'un d'autre. Et tout ça, c'est mieux passé à la base, quoi qu'on en dise.” (un commissaire)

“Au départ, c'est mal passé. Cela a été vu comme un contrôle des personnels: il ne faut pas se voiler la face. Ce n'est pas toujours très bien passé auprès des gardiens de la paix.” (un commissaire)

## *Formation*

Les fonctionnaires qui sortent de l'école de police ont eu un contact avec l'informatique mais certains estiment qu'il a été trop bref ("On y a touché trois fois en quatre mois", un policier auxiliaire) tandis que d'autres<sup>31</sup> estiment qu'ils ont eu un contact avec un matériel beaucoup plus perfectionné que celui qu'ils rencontrent dans les services, ce qui entraîne une familiarité plus grande mais aussi des frustrations.

Pour les fonctionnaires déjà en place, les plaintes portent à la fois sur le manque de formation et sur la formation. L'organisation des brigades de roulement rend, en particulier, difficile la formation de tous les fonctionnaires dans des délais point trop longs.

"La MCI doit marcher 24 heures sur 24. Logiquement, chaque fonctionnaire ou presque doit savoir s'en servir. On a essayé au départ, mais ici, le problème, c'est le nombre de fonctionnaires. On a 16 arrondissements, avec cinq brigades par arrondissement. Il en faut quinze par arrondissement, au bas mot pour que ça marche, il en faut 180 fonctionnaires formés sur Marseille. Or on ne peut en former que douze par stage. Comme il y a 5 ou 600 fonctionnaires à former, ça fait deux ans..." (Un officier)

La formation paraît parfois inadaptée, en particulier lorsqu'elle mélange des personnes dont les compétences en matière d'informatique sont très différentes ; certains policiers n'ont eu aucun contact préalable avec l'informatique, d'autres suivent la formation alors qu'ils travaillent déjà sur le logiciel et ils ont donc l'impression de perdre leur temps si on leur rappelle les prémices.

En outre, on l'a vu, la micro-informatique fait désormais partie de l'environnement familial d'un nombre croissant de personnes qui juge les logiciels de la direction à l'aune des logiciels du commerce :

"Mon fils est ingénieur, je lui ai posé la question de savoir ce que ça vaut comme logiciel. Il m'a dit, quand je vois ça, j'ai envie de le mettre par la fenêtre. C'est lourd. ça mériterait d'être plus

---

<sup>31</sup> ayant peut-être l'expérience d'autres écoles

convivial, avec des fenêtres entre lesquelles on peut se promener.”

Cette formation externe n’est pas toujours appréciée :

“Les plus dangereux, c’est ceux qui connaissent l’informatique. Par exemple à Troyes, le type a mis un an et demi à travailler dessus pour faire son propre truc, le jour où il a fini, le canonge lui est tombé dessus...”

Outre les problèmes de formation initiale, se posent les questions de suivi et de “service après vente” du logiciel : à qui faire appel en cas de problème, à qui demander conseil ? Si la réponse paraît évidente aux correspondants informatiques, elle ne l’est pas pour tout les fonctionnaires.

### *Conclusion*

Pour conclure, les difficultés évoqués s’inscrivent, on le voit, dans des registres assez différents. Les plaintes n’émanent pas seulement des utilisateurs directs (les fonctionnaires en tenue qui remplissent au jour le jour la main courante), mais aussi de leur encadrement immédiat (les chefs de poste) ou de leur hiérarchie supérieure. Sans que la qualité du plaignant ne détermine la nature des problèmes pris en compte. Certes les problèmes de manipulation sont plus sensibles aux fonctionnaires de base, mais ils ont été levés également par des officiers et des commissaires.

Ce qui est également partagé par beaucoup, et qui justifie, d’une certaine manière pour partie, la rédaction de ce chapitre de doléances, c’est un jugement négatif sur la communication entre les concepteurs-promoteurs du logiciel et l’ensemble des usagers. Cette opinion est par ailleurs partagée par les deux parties, les concepteurs regrettent que très peu de plaintes ou d’insatisfactions remontent jusqu’à eux, que les utilisateurs ne prennent pas la peine de leur donner leur opinion et qu’ils ne leur disent pas comment ils utilisent le logiciel.

“Les gens qui font de l’informatique, quand ils butent sur un produit, ils veulent tout de suite acheter autre chose. On leur dit de nous dire ce qui ne va pas. Mais on a peu de remontées.”

“Les officiers ne demandent pas de modifications. Ils ont demandé que l’on modifie les emplois mais on s’y est opposé, c’était des bêtises. Par exemple, ils voulaient faire la différence entre patrouille auto et patrouille moto. Cela n’a aucune importance en fin de compte. Je m’y suis opposé. Ils font des demandes sur des points de détail, sur des bêtises.” (un responsable informatique régional)

Les utilisateurs imputent eux un certain nombre de ces problèmes à la traditionnelle opposition entre les services opérationnels et les services administratifs.

“Ce sont des outils, des besoins qui ont été pensé au niveau central alors que ce dont on a besoin est fonction de l’utilisation locale ; il faudrait des outils de micro-informatiques.”

## Partie II : Le STIC,

### *INTRODUCTION*

Nous avons déjà souligné dans l'introduction générale de ce rapport la différence dans le traitement accordé au STIC par rapport à la main courante informatisée. Cette différence est d'abord liée à l'inégal avancement de ces deux applications : si l'on excepte le LRP (logiciel de rédaction des procédures) le STIC est aujourd'hui dans une phase d'implantation (STIC-AS, Canonge) et de développement en ce qui concerne les autres applications prévues. Sur un certain nombre de points, nous ne pourrions de ce fait qu'esquisser l'analyse, car les usages sont en phase de constitution : les acteurs que nous avons rencontrés n'ont pas encore une vision très affirmée des applications, ils raisonnent souvent par rapport à des représentations a priori de ces applications plutôt qu'en fonction de leur pratique effective. Mais au-delà de cet aspect de nature conjoncturelle, il nous semble important de souligner deux différences essentielles entre ces applications, différences qui suffisent à rendre illusoire toute tentative de comparaison entre le STIC et la main courante informatisée, bien que dans les deux cas il s'agisse d'informatisation des services de police.

Tout d'abord, le STIC est destiné plutôt à la police judiciaire alors que la main courante informatisée a été conçue pour la police en tenue et, de façon plus spécifique, pour les brigades de roulement. Les métiers, les cultures, les objectifs de ces deux corps de police diffèrent profondément : le mécontentement des enquêteurs face à la réforme récente qui les assimile aux gardiens de la paix le rappelle amplement. D'un côté, on trouve une organisation très hiérarchisée, avec un encadrement en principe fort des activités, des horaires etc. et un travail de nature collective non seulement parce que les fonctionnaires font

partie d'équipes mais aussi parce qu'il n'y a pas d'affectation de "dossiers" à des personnes particulières. De l'autre, le poids de la hiérarchie est beaucoup faible - l'autorité sort de la police pour être exercée par les magistrats - les inspecteurs ont une grande latitude dans l'organisation de leur travail qui est défini par des dossiers ou des affaires traités en propre par un inspecteur ou par une équipe. Ne serait-ce qu'en raison de ces différences, l'aspect organisationnel qui, dans le cas de la main courante informatisée, représentait un enjeu majeur, ne peut être que beaucoup plus marginal en ce qui concerne le STIC.

Et, de fait, le STIC n'a pas été pensé comme un outil de réorganisation de la police judiciaire, mais plutôt comme la rationalisation et l'optimisation du traitement de l'information dans toutes ses dimensions : il ne s'agit pas de redéfinir les compétences des uns et des autres, ni de renforcer les possibilités de contrôle sur les activités des fonctionnaires ; il s'agit de rendre l'information plus accessible, de la globaliser, de la mettre en forme de manière à ce qu'elle puisse ensuite être utilisée à divers propos, tant pour les enquêtes que pour les besoins statistiques. Le projet STIC, qualifié par certains de "plus gros chantier de la police nationale depuis 25 ans", est basé sur l'idée plus ou moins explicite que le travail de la police judiciaire peut être pratiquement décrit comme la production, le recueil, le traitement et la circulation d'informations, de l'échelon le plus local vers les services centraux et réciproquement : le STIC lui-même est destiné à organiser cette production, ce traitement et cette circulation pour les informations actées, c'est-à-dire qui correspondent à des procédures, quelle que soit par ailleurs l'issue judiciaire de la procédure ; autrement dit, il s'agit de tout ce qui concerne l'aboutissement du travail policier. Dans ce contexte, les applications du STIC visent une intégration de l'ensemble du travail policier au sens large : décrire le STIC revient donc en quelque sorte à décrire la police judiciaire, du moins ce qui concerne l'articulation entre les différents acteurs impliqués. D'autres applications ne concernent qu'une partie de cette police judiciaire et/ou gèrent des informations qui sont des données d'enquête et non de procédures, tel par exemple le fichier des

brigades spécialisées (FBS) qui traite de la moyenne et grande délinquance et permet la coordination entre ces différentes brigades. Dans cet ensemble de dispositifs informatiques, le STIC est l'application majeure, celle qui permet de circuler dans toutes les unités de police judiciaire, des unités opérationnelles aux unités plus administratives.

Dans la suite, nous partirons de cette manière de considérer le STIC pour organiser notre présentation et tenter une première analyse du matériau recueilli. Concrètement, cela signifie que nous chercherons essentiellement à mettre en évidence les convergences et les divergences existant entre la manière dont le STIC formalise le travail policier - sous l'angle, entre autres, de la nature des informations qu'il produit et les usages de ces informations - et la description qui en est faite par les acteurs impliqués dans ces activités : autrement dit, si l'on considère que le STIC repose sur et performe une certaine modélisation de l'activité judiciaire, nous nous demanderons en quoi cette modélisation correspond ou non à la représentation que se font les acteurs, dans quelle mesure elle est acceptable et quels en sont les points contestés. Nous étant essentiellement intéressées aux unités opérationnelles de police judiciaire, nous nous placerons de leur point de vue pour établir cette description ; nous commencerons par l'application qui, pour ces unités, se situe au plus près de la production de l'information, à savoir le logiciel de rédaction des procédures (LRP), puis nous nous déplacerons d'application en application en allant toujours dans le sens d'une moindre implication dans la production de l'information et d'une plus grande part d'utilisation, du STIC-FCE au STIC-AS en passant par le Canonge.

Rappelons ici brièvement le contenu des différentes applications : le LRP est un logiciel qui doit faciliter la rédaction des différents actes composant une procédure, améliorer la présentation de ces actes, assurer leur conformité par rapport au code de procédure pénale, et, à terme, permettre l'alimentation de fichiers de renseignements et de fichiers à vocation statistique ; le STIC-FCE (faits constatés élucidés) est une application qui sert à l'établissement de statistiques - analyse de la délinquance, mesure des performances policières - à partir du

traitement de certaines données extraites des procédures ; le Canonge est une application qui permet de faire des tris basés sur des critères physiques dans un fichier, aujourd'hui départemental, de photographies des personnes mises en cause ; enfin le STIC-AS (Antécédents et Stupéfiants) est une base de données sur toutes les infractions commises qui recense, entre autres, les victimes et les personnes mises en cause.

L'énumération de ces diverses applications montre que nous avons considéré une définition large du STIC. Pour ceux qui sont impliqués dans le développement du STIC, le STIC-FCE malgré son nom ne fait pas partie du STIC au même titre que le STIC-AS : il s'agit d'une application ancienne qui a été légèrement modifiée pour être à terme compatible et intégrée dans le STIC. De fait, les différents acteurs que nous avons interviewés ne s'accordent pas sur une définition commune du STIC: cet éclatement reflète l'indétermination même du STIC ; parle-t-on uniquement des applications qui aujourd'hui ont déjà ou presque leur forme supposée finale, ou parle-t-on du projet dans son ensemble ? Pour certains, le STIC se confond avec le STIC-AS qui vient d'être constitué par la réunion du fichier général des antécédents (FGA) qui existait en région parisienne et d'un fichier équivalent, quoique créé de manière plus récente, pour le reste de la France. Pour d'autres, le STIC correspond à toutes les applications informatiques qui permettent d'obtenir des renseignements, y compris le FVV (fichier des véhicules volés), le FPR (fichier des personnes recherchées), le fichier des cartes grises, le fichier des véhicules volés, le fichier des permis de conduire, le fichier des personnes recherchées, le fichier national des étrangers (FNE). Selon les personnes, le LRP est ou n'est pas perçu comme faisant partie intégrante du STIC ; un certain nombre de policiers ne savent pas que le LRP a été conçu pour alimenter à terme de façon plus ou moins automatique les autres fichiers et donc pour permettre de limiter les opérations de saisie. Face à ce flou relatif, nous avons choisi de traiter des applications qui sont le plus souvent évoquées lorsque l'on parle du STIC; là encore, le traitement accordé sera inégal : comme on le constatera, la majeure partie de notre analyse portera sur le LRP. Deux raisons principales sont à l'origine de cette disparité : tout d'abord, il

s'agit de l'application pour laquelle l'on bénéficie du plus grand recul temporel. Mais surtout, le LRP est le logiciel qui a le plus d'implications dans le travail quotidien des inspecteurs ; ceci implique que, par rapport à la question qui nous sert un peu de fil rouge dans cette partie, à savoir la mesure des écarts entre la manière dont le STIC modélise la production et la circulation de l'information et la manière dont cela est vécu par les acteurs concernés, le LRP est l'application la plus riche d'enseignements.

Signalons par ailleurs que nous n'avons pas cherché à savoir si les imputations faites par les fonctionnaires aux différentes applications étaient ou non justifiées. Dans cette phase d'installation des applications, si un fonctionnaire n'a pas compris comment fonctionnait telle application ou n'a pas eu connaissance de possibilités qui lui seraient utiles, il nous paraît fondamental de le noter au même titre qu'une critique fondée sur une vision "conforme" de l'application.

# 1. Le LRP

Dans la chaîne définie par la circulation des informations “actées”, le LRP occupe une place de choix, puisqu’il se trouve à l’origine de cette circulation, au moment où des informations vont être produites. Lors de la rédaction d’un procès-verbal, l’on assiste au passage entre une ou des activités et un compte rendu, ou plus exactement un ensemble de comptes rendus potentiels ; car, comme le rend manifeste le principe de l’unicité de la saisie, le procès-verbal est un document qui se trouve au nœud d’une pluralité d’usages. C’est un compte rendu à destination de l’autorité judiciaire qui détaille à la fois des faits et un certain nombre d’éléments sur le mode de production ou d’obtention de ces faits en conformité avec le code de procédure, mais aussi un compte rendu qui va servir avec d’autres à mesurer et à qualifier l’état de la délinquance, d’un côté, et de l’autre, l’activité policière, ou encore un compte rendu qui qualifie des objets et des personnes et les inscrit dans le champ des activités policières. Deux questions principales se posent ici : l’introduction du LRP modifie-t-elle notablement les conditions de production et la forme de ces différents comptes rendus ? La conception du LRP repose-t-elle ou non sur une vision réaliste de ce qu’est le travail policier et plus particulièrement de ces activités de transcription que sont la rédaction d’un procès-verbal d’audition, de plainte, de perquisition, de garde à vue etc. ? Elles reviendront sous des formes différentes dans la description que nous ferons des usages du LRP et de la façon dont ces usages sont appréciés par les utilisateurs.

Dans un premier temps, nous nous intéresserons aux rapports entre les activités des inspecteurs et les procédures sur lesquelles elles débouchent, en nous demandant comment le LRP les transforme. Trois aspects principaux seront abordés : le problème de l’exactitude du compte rendu et les possibilités de correction laissées par le LRP, les interactions entre policiers et prévenus ou plaignants, l’organisation du

travail. Une deuxième partie sera consacrée aux rapports entre les actes de procédure et le code de procédure pénale.

#### *DES ACTIVITÉS AUX COMPTES RENDUS*

En préliminaire, il faut souligner que, dans leur majorité, les inspecteurs sont très positifs si ce n'est par rapport au LRP tel qu'il existe aujourd'hui, du moins par rapport au principe du LRP. Ils considèrent que l'informatisation dans la rédaction des procédures est un progrès tout à fait important, que le LRP a déjà apporté un certain nombre d'améliorations dans le travail quotidien et ils proposent des aménagements dans le logiciel qui seraient à même de le rendre pleinement satisfaisant.

#### *Le LRP, outil bureautique*

Parmi les éléments qui sont valorisés d'emblée, on trouve de façon prévisible les possibilités liées au passage par l'informatique. Ainsi l'on peut faire des corrections sans être obligé de retaper intégralement le procès-verbal : se trouve créée une disjonction entre la saisie d'un texte et son impression qui permet d'ajuster le texte pour le rendre plus "exact" qu'il s'agisse des constatations faites par le policier ou des déclarations d'un tiers, ou plus conforme par rapport aux exigences légales. Par ailleurs, le LRP en tant qu'outil informatique permet d'abrégé des tâches répétitives.

"Le premier ordinateur qui est arrivé à la crim, personne n'en voulait. J'ai dit "mettez-le dans mon bureau". J'ai eu à faire des constatations. Je m'y suis repris à trois fois, c'était formidable de pouvoir faire des modifications. Les collègues s'y sont mis aussi peu à peu. C'est bien : on corrige les fautes d'orthographe. Avec tous les procès verbaux qu'on est obligé de faire dans une enquête..." (section financière, SDPJ)

"Le LRP, on l'attend avec impatience... Ici, on traite beaucoup d'affaires. On a quatre week-end de permanence judiciaire. Parfois on a 25 gardes à vue. Des collègues ont leur appareil

personnel, ça nous aide. Ils ont un appareil qu'ils ont payé de leur poche. Sinon, c'est l'Olympia mécanique, qui n'a même plus de ruban parce qu'on ne les fabrique plus, il faut les réenrouler... Ils se sont fait des modèles. Moi, j'ai traité une fois une affaire avec six personnes. Il faut faire six fois les gardes à vue, les perquisitions et tout, c'est épouvantablement long. On avait trente PV à sortir, on s'est installé sur le poste et l'informatique a tout sorti." (commissariat, banlieue parisienne)

"Pour les perquisitions, c'est commode, si on a oublié quelque chose, on peut le rajouter." (commissariat, banlieue parisienne)

"Les PV avant il fallait les faire en cinq exemplaires, avec les carbones et tout, ça se coinçait, ça rentrait mal dans la machine. Là, l'ordinateur met tout seul la date, l'heure, le matricule, le nom. On marque l'objet du PV puis on fait le texte normalement. On peut corriger nos fautes." (UPJA, commissariat Marseille)

Le LRP, comme tout outil informatique, permet de gagner du temps sur certaines tâches répétitives et d'améliorer le travail effectué tant sur le fond que sur la forme : tout le monde souligne le fait que "c'est plus propre", "mieux présenté" etc. Le LRP augmente aussi le confort de travail : fini le bruit assourdissant des batteries d'Olympia, ce qui, comme nous le verrons dans la suite, ne va pas sans regrets. En même temps, les utilisateurs émettent un certain nombre de critiques à l'égard du système : certaines de ces critiques doivent être considérées comme des témoignages d'intérêt pour l'outil ; les utilisateurs mettent en avant des défauts du système qui, a priori, peuvent être corrigés. Souvent, les problèmes rencontrés sont la contre-partie des efforts effectués pour diminuer le travail répétitif et alléger les tâches de vérification ou sont liés au caractère relativement fruste, comparé aux derniers développements des traitements de texte sur le marché, du logiciel proposé :

"Plein de choses ne fonctionnent pas. Par exemple, quand quelqu'un n'a pas d'emploi, il marque automatiquement "sans emploi". Le logiciel de traitement de texte est mauvais. Quelqu'un qui a une binationalité, on ne peut pas l'écrire. Ça peut bloquer une procédure, c'est pénible. Il y a un dictionnaire des communes mais il faut l'orthographe complète et totale." (commissariat, banlieue parisienne)

“Il y a des trucs pratiques : il met automatiquement le nom du père. Mais ça pose un problème quand le type est de père inconnu.” (brigade centrale, Paris)

“Le gars qui est SDF, il faut à tout prix mettre une adresse. Il y en a un qui a trouvé une astuce, il faut supprimer “France”, et comme ça on n'est pas obligé de mettre une adresse.” (commissariat, Paris)

“Il y a une certaine lourdeur de l'application du traitement de texte, pour mettre les gras, les italiques... c'est lourd comme gymnastique. Même avec l'habitude. Il y a bien cinq ou six boutons à toucher...” (brigade centrale, Paris)

D'autres critiques sont plus profondes : elles mettent en cause les changements d'habitudes qui sont demandés aux utilisateurs, changements qui sont perçus comme n'ayant pas toujours de contrepartie positive.

“On a nos habitudes. Il manque dans le LRP, les mentions de fouille à corps, les avis de télégramme au procureur. Ce qui nous gêne c'est de ne pas avoir tout le PV sous le nez, on n'a qu'un morceau. On met le nom et puis ensuite on n'a plus le nom de la personne. Il faut lui redemander à chaque fois, c'est gênant, c'est vexant. Ce qui est agaçant, c'est que c'est un mauvais traitement de texte. Ils auraient dû consulter la base.” (commissariat, banlieue)

“Rien ne va. Le traitement de texte est très compliqué. L'appareil est lent. Un exemple: il faut mettre le matricule, ça ne sert à rien. Les rubriques ne sont pas agencées dans l'ordre que l'on veut. On prend l'habitude de taper les marges puis le texte, là c'est l'inverse. Pour faire des gras ou des soulignés, c'est très pénible, il faut revenir sur le bandeau. Il n'y a pas de souris. C'est lent et compliqué, il faudrait une semaine de formation. Beaucoup de gens sont comme moi: on hésite, on s'y met parce que ça permet de ne pas faire de fautes, de revenir sur le texte, c'est plus joli.

On n'a pas de vue d'ensemble de ce qu'on tape, il n'y a de fonction vue avant impression. Le PV est décomposé en plusieurs parties : 1) date et heure, 2) matricule, 3) marge: le service, le n° de procédure, la qualification de l'affaire, l'objet du PV, 4) texte. Pour une plainte toute bête, on demande trois fois la

date de naissance au plaignant, on ne peut pas la mettre en mémoire, ou alors, on peut mais c'est compliqué. Comme on n'a pas tout sous les yeux, on est obligé de redemander, alors qu'avec l'Olympia, on peut le retrouver très facilement. On n'imprime pas tout le temps, tellement c'est long. Un jour, j'étais en train de faire une audition, j'en étais à la 3ème page. Crac, une panne électrique. On ne fait pas de sauvegarde en cours, parce que ça prend un temps fou, il lui faut au moins 5 mn (il nous fait la démonstration)." (commissariat, Paris)

Dans ce dernier exemple l'inspecteur interrogé se montre extrêmement négatif à l'égard du LRP, et il concentre à lui tout seul un certain nombre de critiques partagées par d'autres policiers qui disent par ailleurs être plutôt contents de l'existence du LRP. En fait, on aurait tort d'établir une relation de cause à effet entre l'existence de critiques à l'égard du logiciel et le degré de satisfaction des individus. Beaucoup d'utilisateurs ont des mots assez durs pour le logiciel tel qu'il existe aujourd'hui, mais cela ne les empêche pas d'en être malgré tout contents : ils "font avec" les défauts pour bénéficier des avantages. Un ton aussi dévastateur que dans cet exemple semble s'accompagner d'une certaine démotivation des personnes à l'égard de leur travail, démotivation elle-même due dans le cas présent à un manque d'activité.

On notera par ailleurs que l'utilisateur ne fait pas la différence entre ce qui est dû à la conception du logiciel et ce qui peut être imputé au matériel. C'est l'ensemble de la prestation qui l'intéresse, et de son point de vue, une telle distinction n'est pas un argument recevable qui permette de mettre le logiciel hors de cause. Au delà du mécontentement assez général qu'un tel témoignage manifeste, il rend sensible l'existence de modifications dans la façon de travailler que suppose toujours l'introduction d'un nouvel outil. Ces modifications ne sont pas faciles à expliciter : l'apprentissage débouche sur la mise en place de nouvelles routines progressivement incorporées qui se substituent aux précédentes.

### *Le LRP dans l'interaction policier - public*

Ceci étant, plus l'on s'intéresse à l'insertion de l'outil dans le travail policier dans ce qu'il a de spécifique, plus les commentaires se font précis et analytiques. L'un des points qui revient le plus souvent concerne le rapport au public, qu'il s'agisse de l'enregistrement d'une plainte ou de l'audition de prévenus. En substance, l'argumentation de ceux qui se montrent les plus mitigés quant à l'utilisation du LRP consiste à démonter l'idée que la frappe du procès-verbal est une simple tâche bureautique qui peut être disjointe de l'audition elle-même : en d'autres termes, l'on ne peut abstraire l'interaction entre policier et plaignant ou prévenu des modalités pratiques de sa réalisation. Ainsi, même le bruit généré par la machine à écrire qui, dans le cadre d'un travail de bureau, apparaît comme un facteur de gêne, peut dans le cadre de cette interaction très particulière avoir une utilité et faire partie intégrante de l'interaction :

**Inspecteur A :** "L'Olympia, c'est sympa. Un mis en cause qu'on entend là dessus [sur l'ordinateur], c'est moins bien. L'Olympia, ça fait du bruit, l'ordinateur, ça fait plus intellectuel. Les plaignants peuvent nous dire qu'on a fait une faute d'orthographe. Là, on est avec l'écran, on regarde les fautes. Les gens regardent l'écran, ils font des commentaires. On leur dit : on n'a pas fait des études de secrétariat."

**Inspecteur B :** "Là on est très mal installés, on ne regarde pas le plaignant en face. C'est embêtant, ça gêne la relation. ça nous bloque. Le mis en cause voit qu'on n'a pas l'habitude, il dit: "c'blaireau d'flic, y connaît rien". Avec la machine, on peut marquer l'intensité dans l'audition (en tapant plus ou moins fort). On peut regarder dans les yeux par dessus la machine. Avec l'ordinateur, on n'est jamais en face. L'installation est nulle."

**Inspecteur C :** "c'est autre chose, ça n'a rien à voir"

**Inspecteur A :** "moi, je suis revenu à l'Olympia pour tout ce qui est audition directe." (commissariat, Paris)

L'analyse des différences introduites par l'ordinateur dans l'interaction policier - "public" a été reprise plusieurs fois en des termes

similaires par les diverses personnes que nous avons interviewées. Deux éléments principaux sont mis en avant : le contrôle visuel du policier sur son interlocuteur est beaucoup plus faible avec l'ordinateur qu'avec la machine - l'écran s'interpose entre les deux et empêche la position en face-à-face ; le policier peut se sentir en situation d'infériorité s'il rencontre quelque difficulté dans le maniement de l'ordinateur ou si son interlocuteur possède une plus grande compétence que lui en la matière.<sup>32</sup> La machine à écrire était un prolongement de son corps, il se sentait parfaitement maître de l'outil qui devenait en quelque sorte transparent ; il pouvait même éventuellement en jouer pour signifier quelque chose sur l'état de la relation instaurée ou pour accroître la tension chez son interlocuteur. L'ordinateur, par contraste, apparaît lourd, encombrant au point parfois de phagocyter la relation entre les deux interlocuteurs et inapproprié comme instrument dans cette relation ; la boutade suivante illustre ce point sur un mode humoristique :

"J'étais assez contre, mon argument, c'était que l'écran allait me masquer l'interlocuteur. On a perdu un peu ce contact. Avec la machine, on fixait la personne - on tape à dix doigts, on ne regarde plus - on a perdu un peu ce contact avec les mis en cause... Et puis, si on leur envoie sur la tête, ça se casse, déjà qu'on n'a plus de bottin !" (commissariat, banlieue)

Il semble donc qu'au moins en ce qui concerne les auditions, le LRP soit pris entre deux logiques plus ou moins contradictoires : nous avons vu plus haut que les utilisateurs plébiscitent toutes les fonctions qui font du LRP un outil bureautique et non une machine à écrire électronique ; mais, d'un autre côté, plus le LRP est capable de faire des

---

<sup>32</sup> Plus rarement, l'argumentaire se renverse et l'ordinateur devient au contraire ce qui permet de renforcer la position de l'enquêteur face au plaignant ou au prévenu ; notons que l'on retrouve davantage cette idée dès lors que l'on s'intéresse à des fichiers comme le Canonge plutôt qu'au LRP.

"Qu'est ce que ça change pour nous? Beaucoup de choses... On ne travaille pas avec n'importe qui. Nous, on est aux stupés, on travaille avec des dealers... ça fait beaucoup plus sérieux l'informatique. Les toxicos, c'est comme dans les labos, ça les impressionne. Quand on leur dit aux dealers que c'est centralisé, ils le croient." (brigade spécialisée, Marseille)

choses sophistiquées et plus il exige un utilisateur compétent et concentré - il n'est plus possible de frapper au kilomètre sans même contrôler le résultat au fur et à mesure - ce qui, dans la situation d'audition, se présente comme une gêne pour l'interaction. Notons que cette gêne est souvent moins sensible pour de jeunes policiers qui ont toujours eu affaire à des ordinateurs durant leurs études et qui ont été pour certains extrêmement surpris de se retrouver face à une Olympia dans leur premier poste : autrement dit, il y a plusieurs manières de gérer l'interaction avec les plaignants ou les mis en cause. La difficulté provient du fait que chacune de ces manières est liée à une configuration donnée qui associe à la fois le tempérament, l'expérience du policier et, entre autres, les outils sur lesquels il s'appuie : si l'on change les outils, il y a une phase de transition un peu délicate pendant laquelle le policier doit se reconstruire une pratique.

#### *La procédure, un travail collectif*

Nous venons de voir comment, pour certains, le LRP faisait l'impasse sur les pratiques existantes en matière d'audition. Un autre reproche qui lui est fait, et à travers lui qui est fait à ces concepteurs, c'est de ne pas avoir assez pris en compte pour le moment la dimension collective du travail de procédure. Celui-ci est en effet marqué par une contrainte temporelle très forte, contrainte imposée par le code de procédure pénale : il faut qu'en deux ou trois fois 24 heures maximum l'ensemble du dossier soit ficelé pour être transmis aux magistrats. Pour arriver à gérer cette contrainte, le travail d'audition s'effectue souvent de manière collective : par exemple dans le cas où plusieurs personnes ont été appréhendées, elles sont auditionnées en parallèle par différents inspecteurs, qui se répartissent spatialement en fonction de la disponibilité des locaux et des ordinateurs et non forcément dans leur bureau personnel. Du coup, les différents procès-verbaux qui appartiennent à la même procédure se trouvent disséminés dans plusieurs ordinateurs, d'où quelques difficultés dans la gestion des dossiers :

“Tous les actes concernant une même affaire sont rentrés sous le même numéro de dossier. Ce qui est un peu gênant, c'est que les appareils ne sont pas reliés entre eux. On peut avoir un collègue qui fait un autre PV de machine différente, le n° de dossier étant donné par la machine, on a deux numéros différents.” (DPJ, Paris)

Pour la plupart, la difficulté apparaît transitoire et la solution à ce problème viendra du réseau dont ils attendent des avancées importantes. Beaucoup rêvent du jour où, auditionnant un prévenu, ils pourront consulter en temps réel les procès-verbaux en cours de rédaction par leurs collègues en train d'auditionner d'autres prévenus et s'appuyer sur ces procès-verbaux pour affiner leur interrogatoire.

“Nous avons 10 ou 11 postes avec le LRP, ils ne sont pas en réseau, il faudrait qu'ils le soient parce que pour une même procédure, il peut y avoir plusieurs auditions en même temps, et ça permet de faire circuler l'information de manière instantanée sans interrompre l'audition.” (commissariat banlieue)

“On tape sur tous les ordinateurs du service indifféremment, selon les disponibilités et les bureaux. Ce qui manque, c'est que les ordinateurs d'un même groupe soient connectés entre eux.” (brigade centrale, paris)

“Le réseau nous permettra d'accéder aux PV des collègues. On pourra voir en direct sans être obligé de descendre pour voir le PV.” (commissariat, Paris)

Ceci étant, ceux qui ont eu l'occasion de voir fonctionner un réseau sont un peu moins optimistes :

“Quand on est sur le réseau, les PV ne sont pas sur l'ordinateur, ils sont sauvegardés sur le serveur. Quand on quitte le réseau, on n'a plus les procédures. Et le problème, c'est que le réseau est très lent...” (SRPJ, province)

Au travers des critiques qui sont faites, apparaissent en creux les conditions de fonctionnement actuelles du LRP : aujourd'hui, le LRP supposerait que chaque fonctionnaire gère en propre ses affaires et dispose d'un ordinateur pour ce faire, ce qui est loin d'être le cas pour le moment. Le rassemblement des différents procès-verbaux pour une

même procédure par l'intermédiaire d'une disquette peut être rendu délicat du fait des disparités existant dans le matériel disponible. En l'absence de réseau, chaque ordinateur ou un ensemble de deux ou trois ordinateurs sont connectés à une imprimante pour l'édition du document papier. Dans un même service, il peut y avoir plusieurs imprimantes différentes, chacune d'entre elle demandant des paramètres d'impression spécifiques : les modèles de PV sont alors techniquement différents d'un ordinateur à l'autre, ce qui alourdit les tâches de transfert d'un document d'un ordinateur à un autre. Ces difficultés expliquent en partie le fait que, dans la plupart des cas, il n'y a pas d'archivage informatique des procédures : les PV sont conservés en mémoire jusqu'au moment où la procédure est transmise à la justice et sont ensuite détruits ; le papier, qui est aussi le support sur lequel les éventuelles signatures sont apposées, reste le support de référence pour l'archivage et le rassemblement des différents actes.

En conclusion de cette première partie, nous soulignerons le fait qu'au delà des avantages procurés par le LRP qui font l'objet d'un assentiment quasi-général - pour la plupart des fonctionnaires, il ne peut être question de revenir à l'Olympia - l'introduction d'un tel outil suppose une modification des habitudes de travail qui n'est pas négligeable : de ce point de vue, nous retrouvons ici un point déjà évoqué sur le cas de la main courante informatisée ; le passage à l'informatique est toujours accompagné de transformations sensibles dans les configurations de travail et ne peut donc simplement être analysé comme la substitution d'un outil à un autre.

#### *LE LRP ET LE CODE DE PROCÉDURE PÉNALE*

Les relations entre le LRP et le code de procédure pénale sont multiples : pour certains acteurs, la hiérarchie a poussé la mise en place du LRP, jugé nécessaire en raison de la réforme du code de procédure pénale, devenu plus complexe, ce qui a de fait permis l'informatisation attendue de la police. Celle-ci apparaît donc comme une retombée positive de cette réforme qui, par ailleurs, suscite quelques critiques.

Pour d'autres, l'informatisation de la rédaction des procédures a conduit à inscrire dans l'outil de façon rigide les nouvelles dispositions du code de procédure, ne laissant plus de place à l'initiative individuelle et à la gestion personnalisée des contraintes : plus encore, ils reprochent au LRP d'être plus rigoriste que le code lui-même et d'introduire des contraintes inutiles, voire absurdes. D'autres à l'inverse considèrent que la lourdeur du LRP est induite par la loi elle-même, et que, dans ce contexte, le LRP est un outil très utile :

"C'est mieux avec le LRP parce que c'est long à taper un PV de garde à vue. Ça permet de n'oublier aucune mention. Cela a permis d'absorber un peu le formalisme accentué du nouveau code de procédure pénale de 1993. Alors que le PV de fin de garde à vue n'a aucun intérêt, cela peut mettre vingt minutes à taper. Il y a plein de mentions inutiles ; mais si on les oublie, cela peut être une cause de nullité." (brigade centrale, Paris)

Deux critiques principales sont faites sur ce plan au LRP : la quasi-totalité des inspecteurs lui reprochent d'imposer le remplissage de certaines rubriques et tout particulièrement la rubrique qui mentionne l'heure à laquelle le PV est rédigé ; en essayant de prendre à son compte un certain nombre des contraintes imposées par le code de procédure pénale, le LRP introduit des rigidités et des erreurs qui doivent du coup être corrigées par le rédacteur.

En ce qui concerne le premier point, les avis sont unanimes : le LRP va très au delà de ce qui est préconisé par le code de procédure pénale et cela induit toute une série de petits problèmes agaçants.

"C'est pire que dans le code de procédure pénale. Là, il faut rappeler toutes les heures de garde à vue, y compris les heures de repos. Avant, on mettait "entendu aux heures du PV", là il faut aller le rechercher. Et si on ne le fait pas, c'est bloqué." (commissariat, banlieue parisienne)

"Dans le LRP, on ne peut pas mettre un PV sans heure. Or le code de procédure pénale n'impose de mettre les heures que dans un certain nombre de PV. Là c'est obligé sur tous. C'est bien pour le gars qui prend des plaintes au guichet..." (brigade spécialisée, SDPJ banlieue parisienne)

“C'est l'application stricte du code de procédure pénale. Le PV doit être simultanément à l'action. C'est la tolérance générale depuis très longtemps d'admettre pour certains PV qu'il n'y ait pas d'heure. par exemple, pour un PV de recherche, peu importe l'heure à laquelle on l'a faite. C'est gênant pour la mise en forme de la procédure qu'il y ait des heures, parce qu'on est obligé de mettre les PV dans l'ordre chronologique : on peut avoir des PV de garde à vue et, intercalé, un PV de recherche qui n'a rien à faire là, qui normalement se trouve en fin de dossier.

C'est une souplesse de pouvoir faire des PV sans heure. Notre permanence de nuit est parfois saturée. Elle a des gens à traiter, soit des mis à disposition, soit des victimes. Et ils doivent prendre une décision sur une affaire. Sur le plan de l'enquête, ils auront pris une décision à 4 heures mais ils feront le PV à 8h du matin, il y a une difficulté à 8h de dire j'ai fait ça il y a 4h. La facilité, c'est de faire à 8 heures, le PV avec une heure indiquée qui est 4 heures. Mais la machine affiche l'heure à laquelle le PV est fait” (DPJ, Paris)

Au delà de cet agacement face à de petites difficultés quotidiennes, les fonctionnaires manifestent un agacement plus profond par rapport à la “philosophie” qu'ils croient percevoir dans le logiciel : ils se sentent dépossédés d'une partie de leurs compétences au profit d'un système informatique “bête”. Certains s'inquiètent des résultats à long terme de l'utilisation du LRP : ne va-t-on pas vers une perte réelle des compétences ? Les jeunes ne seront-ils pas incapables de rédiger une procédure sans l'aide de la machine ? Interrogation partagée par certains membres du groupe pilotant la conception :

“Ici on a eu un débat : faut-il avoir dans le logiciel un assistant expert? Mais ça fait des flics robotisés, ça enlève du discernement, de la motivation, ou alors un système qui soit une aide mais qui ne remplace pas le procédurier. Faut-il trouver un moyen terme ? Pour un policier qui a de l'expérience, ce n'est pas le juridique qui pose problème : à 90% ce sont les mêmes procédures. Il est censé connaître tout ça, et quand il a un problème, il y a du monde autour à qui il peut demander. Ce qui lui pose problème, c'est le temps ; pour une procédure simple de vol à l'étalage, il y a des tas de papiers à faire. Pour une perquisition, il faut faire un PV d'audition, des imprimés de scellés, des étiquettes de scellés... Pour une garde à vue, il y a

beaucoup de papiers. on arrive à les automatiser. Un système expert pourrait dire les types d'actions à entreprendre : l'avocat à la 21ème heure etc. Mais il y a 3600 fonctionnaires et 3600 façons de faire les procédures." (SIPJ, Paris)

Non seulement les habitudes de travail des uns et des autres diffèrent - nous reviendrons sur ce point dans la suite -, mais la quantité de configurations possibles est suffisamment élevée pour que le LRP dans sa version actuelle ait du mal à les prendre en compte : ainsi, les règles de procédure particulières qui s'appliquent aux mineurs ou dans le cas du trafic de stupéfiants ne seraient pas, d'après certains, intégrées dans le LRP. D'autres possibilités manquent comme le cas d'une garde à vue qui durerait moins de 20 heures, alors que l'obligation de prévenir un avocat n'est applicable qu'à la 20ème heure. Ces imperfections du logiciel sont particulièrement mal perçues lorsqu'elles s'accompagnent d'une rigidité du système imposant à l'utilisateur un cheminement obligatoire, qui se trouve être ici inapproprié. Au point que certains se refusent à entrer dans le système soit en revenant à la machine à écrire :

"Le LRP n'est pas toujours adapté. Pour les fins de GAV (garde à vue) et autres, il y a des cas qui ne sont prévus par le logiciel. Alors je tape la fin de GAV à la machine, je peux taper ce que je veux, je ne suis pas embêté." (commissariat, Paris)

soit en utilisant un autre logiciel, Duo, développé par un policier de Seine-Saint-Denis avant même le LRP et qui, semble-t-il, laisse plus d'initiative à l'utilisateur. Ainsi, une brigade entière d'un SDPJ par ailleurs équipé du LRP se sert de Duo, sur des ordinateurs personnels qui ont été achetés à une administration qui s'en défaisait à des prix défiant toute concurrence ; dans ce cas précis, on assiste plutôt à une contestation de la définition des compétences policières que propose le LRP, contestation qui débouche sur une surenchère en matière d'informatisation et de prise en charge volontariste de cette informatisation.

Nous avons déjà souligné le fait que les manières de travailler des fonctionnaires diffèrent sensiblement ; ceci est particulièrement visible si l'on s'intéresse à l'utilisation des masques ou modèles de procès-

verbaux particuliers. Le LRP propose un ensemble de modèles pré-définis, mais les utilisateurs ont la faculté de définir leurs propres masques. Les modèles sont là à la fois pour faire gagner du temps aux fonctionnaires, leur épargner des tâches répétitives et pour leur servir d'aide-mémoire procédural. Nous venons de constater la réticence d'un certain nombre de personnes quant à l'utilisation d'un logiciel qui prendrait en charge la compétence juridique. En pratique, que font les inspecteurs face au LRP ? De façon plutôt cohérente par rapport à cette prise de position, la plupart des personnes rencontrées nous ont dit utiliser assez peu ou pas du tout les modèles proposés par le logiciel. Les raisons avancées sont de deux ordres : soit les modèles proposés correspondent bien à des actes que les fonctionnaires sont amenés à faire, mais ils les jugent peu pratiques ou trop contraignants, soit ils ne trouvent pas dans les modèles pré-établis des modèles pour les types d'actes qui les concernent. Beaucoup de nos interlocuteurs considèrent que les PV proposés sont adaptés à l'activité d'un commissariat de quartier et aux unités travaillant sur le trafic de stupéfiants ; ceci étant, les personnes que nous avons interviewées dans ce type de structure ne semblent pas utiliser beaucoup plus les modèles proposés. Certains fonctionnaires travaillent essentiellement avec des PV blancs, alors que d'autres se sont faits des modèles adaptés à leur activité. Ces modèles sont souvent personnels et ne circulent pas spontanément entre les individus : lors d'un entretien dans un petit commissariat, l'un des inspecteurs présents a découvert devant nous que son collègue avait fait de tels modèles. Autrement dit, il semble bien que l'utilisation du LRP reste très personnalisée ; ceci implique que la fonction "homogénéisatrice" du LRP est pour le moment d'un impact limité. La plupart des fonctionnaires ignorent le fait que le LRP doit à terme servir de passerelle pour l'alimentation des fichiers statistiques ou criminels : ils n'ont de ce fait pas de conscience claire de ce que l'utilisation risque, dans un second temps, d'être plus contrainte et moins laissée à leur initiative.

En conclusion de cette partie, soulignons surtout le fait que cet aspect du LRP, à savoir la possibilité d'inscrire le code de procédure dans le logiciel et de contraindre l'action des fonctionnaires pour les

“forcer” à respecter ce code, est probablement l’un des aspects les plus mal vécus par les fonctionnaires : bien souvent, ils se contentent de noter avec mauvaise humeur toutes les imperfections du logiciel et la gymnastique à laquelle ces imperfections les contraignent, mais ce faisant, ils manifestent leurs propres compétences et leur désir de rester maîtres dans la rédaction de la procédure.

## 2. Les autres applications du STIC

Dans cette partie, nous serons beaucoup plus succinctes dans la mesure où il est question d’applications (Canonge, STIC-AS) qui viennent à peine d’être installées et que donc l’on ne dispose que d’un recul faible sur leur utilisation, ou d’applications anciennes (STIC-FCE) qui ne sont pas liées de façon aussi nette que les précédentes au projet STIC. A chaque fois, nous choisirons un ou plusieurs aspects saillants sur chacun des cas présentés sans revenir sur l’ensemble de l’application.

### *LE STIC-FCE OU REPRÉSENTER POUR QUI ?*

A la différence du LRP, le STIC-FCE ne concerne pas l’ensemble des services de PJ. Au quotidien, la saisie des données de la criminalité est effectuée par le secrétariat, et les éventuels utilisateurs se situent plutôt dans la hiérarchie. En première instance, le STIC-FCE est vu essentiellement comme une contrainte imposée par les services centraux qui ont besoin de statistiques :

“Le secrétariat a été informatisé pour des raisons statistiques. L’informatique progresse dans la police parce que le pouvoir politique a besoin de statistiques.” (commissariat, Paris)

“Le STIC-FCE, ça n'a aucune utilité réelle pour les services de police. Les résultats que cela fournit sont juste des statistiques,

c'est une charge plutôt qu'autre chose. Ce n'est pas utilisable pour nous, pour l'enquête, on n'en tire pas grand chose. Et ce n'est pas utilisable pour faire les secteurs de la criminalité: ce sont des statistiques brutes, pas fines." (SRPJ, province)

Mais, comme nous l'avons déjà mentionné dans notre travail sur la main courante informatisée, au niveau local un certain nombre de responsables sont avides de données pour des raisons assez diverses : il s'agit tout d'abord de construire des représentations communes de la délinquance qui puissent servir de base à l'élaboration de stratégies et à la mobilisation des troupes. Cet aspect prend un relief particulier dans le cas de grandes villes comme Marseille par exemple pour lesquelles le point de vue que l'on a à partir d'un commissariat semble insuffisant, entre autres parce que les plaintes concernant un arrondissement sont souvent déposées dans un autre commissariat que celui de l'arrondissement. Dans cette ville, le service informatique retraite les données et fournit à chaque commissariat une description des faits les intéressants :

"Qu'est ce qu'on leur donne? 1/ le résumé de la criminalité de voie publique (vols, violence, cambriolage, vol à la roulotte, dégradation, vols de véhicules...). Par exemple, vous voyez là dans le premier arrondissement, ils ont eu six vols avec violence mais le commissariat du premier n'a reçu que quatre plaintes. Et puis, 2/ plus intéressant pour l'opérationnel 3/ On leur fait le nombre de vols avec violence par polygone et on leur fait un classement par famille de fait: 4/ les cambriolages, 5/ les vols de voiture 6/ les vols à la roulotte, etc....

Ensuite on sort le détail par polygone, par jour et par type de délit; on distingue les faits de jour et les faits de nuit; on fait aussi un classement par type de lieu. Par exemple, ça permet de voir que à l'Opéra, ça frappe surtout la nuit, c'est pas la même de mettre des patrouilles le matin. Les cambriolages c'est le vendredi, il faut organiser des rondes...

On ne tire que les secteurs les plus touchés. Vous voyez l'intérêt policier. Ce n'est pas Paris qui pourrait nous donner ça. Ils ne pourront jamais fournir toutes ces informations à tout le monde vite. Ou alors, il faudrait un sacré réseau de transmission. On a fait des programmes pour traiter tout ça."

Par ailleurs, comme nous l'avons déjà vu, les statistiques sont utilisées dans les discussions entre la police et un certain nombre d'acteurs locaux. Enfin, elles peuvent dans certains cas permettre de déceler de nouvelles formes de délinquance et faire mettre en relation des faits disparates. La question qui se pose alors est de savoir de quelle manière les faits sont-ils collectés et qualifiés : à cet endroit sont en jeu tout un ensemble de facteurs comme la comparabilité des données d'une année sur l'autre. Dans ce contexte, une tentative de vol avec effraction peut être qualifiée de dégradation volontaire ou un vol de papiers d'identité sera considéré comme une perte. Par rapport à ce désir de s'approprier au niveau local des statistiques qu'ils contribuent à construire, la principale lacune ressentie concerne l'existence d'outils informatiques; permettant de faire l'interface entre les données brutes et les données utiles pour la compréhension de la situation locale.

#### *LE CANONGE, DISCUSSION AUTOUR DU TÉMOIGNAGE*

Le STIC-Canonge est d'une implantation toute récente et les réactions que nous avons pu recueillir doivent donc être considérées avec prudence. Les personnes que nous avons interrogées ont presque toutes manifesté leur intérêt par rapport à l'existence de fichiers photographiques. Chaque unité possède ces propres archives photographiques, correspondant au type de "clientèle" traitée : de ce point de vue, le Canonge qui est un fichier départemental apparaît adapté à la petite délinquance, qui reste une délinquance de proximité. Au delà de la satisfaction procurée par ce que les inspecteurs considèrent comme un bel outil - et généralement ils sont fiers vis à vis du public de disposer de cette technologie - trois points d'importance inégale ont été soulevés. Tout d'abord, un certain nombre d'inspecteurs s'inquiètent du vieillissement des photos : celles sont prises de manière décentralisée à l'occasion d'une mise en cause ; en dehors de ces circonstances, il n'y a pas d'actualisation des clichés. Or, il semble que cette petite délinquance soit souvent le fait de gens assez jeunes entre 16 et 25 ans, classe d'âge pour laquelle les changements dans l'apparence physique peuvent être assez rapides. Deuxième point, ils

considèrent que les conditions dans lesquelles sont faites les photographies, qui sont de type anthropométrique, ne sont pas de nature à fixer des portraits “naturels” et ressemblants ; les photographies que l’on peut prendre lors d’une filature par exemple seraient de bien meilleure qualité que celles qui sont effectuées pour le Canonge. Enfin, dernier point et sans doute le plus important, il existe certaines interrogations quant à l’utilisation de ce Canonge, en particulier pour l’identification des auteurs de délits par les plaignants ou les témoins. On trouve ici toute la panoplie des positions possibles. Pour certains, cette utilisation ne pose aucun problème : si les témoins pensent reconnaître quelqu’un, on peut leur faire confiance.

“On l’utilise lorsque la personne vient déposer plainte. Par exemple une victime d’une agression. On ne fait pas allusion au gars, en fonction des indications qu’elle va nous donner, on cherche un individu qui correspond. Après si la personne reconnaît les photos qu’on lui propose, on tire la fiche et on va chercher la personne. On demande à la victime si elle est sûre. En principe, la personne est sûre. Elle sait ou elle ne sait pas. Souvent, ils disent s’ils savent.” (commissariat, banlieue parisienne)

Pour d’autres en revanche, l’existence du Canonge pose des problèmes déontologiques qui devront être résolus :

“Il faut être très prudent sur la présentation de photos à la victime. On le fera quand on n’a pas de moyen de lever le doute, qu’on a trop de suspects. Mais ça peut peser lourd sur la procédure. Le Canonge va aider l’inspecteur, il sera utilisé quand par exemple on a une agression dans la rue quand il y a impossibilité matérielle d’affiner et qu’il faut présenter 30 suspects à la victime. C’est impossible d’aller chercher 30 personnes pour les montrer, là on se résoudra à montrer des photos. Sinon, si on a peu de suspects, la bonne démarche, c’est encore d’aller chercher les gens, de les présenter à la victime. C’est du mauvais travail de lui présenter les photos. Moi je serais prudent, il faudra qu’on codifie l’emploi du point de vue de la déontologie. Si on commence à présenter des photos à une victime pour un vol de sac à main! Elle en reconnaîtra sûrement un, ne serait-ce que parce qu’il ressemble, mais...” (DPJ, Paris)

Derrière cette interrogation, se profile une véritable question sur les formes d'usages possibles du Canonge, et qui pour le moment est loin d'être tranchée.

#### *LE STIC-AS, UNE SOURCE PARMIS D'AUTRES*

De même que le Canonge, le STIC-AS a été implanté récemment et il serait téméraire de vouloir tirer des conclusions définitive car les usages sont encore en constitution. Notons cependant que, en ce qui concerne Paris, le STIC-AS est venu remplacer un fichier équivalent, le FGA (fichier général des antécédents) : les usages ne sont donc pas complètement nouveaux. La plupart du temps, il y a d'ailleurs une confusion au moins au niveau des dénominations entre les deux fichiers, le STIC-AS ayant été constitué par le rassemblement du FGA, qui concerne uniquement Paris, mis au format STIC et un fichier équivalent pour la province. Par ailleurs, le point de comparaison entre l'avant STIC-AS et l'après s'établit en fait plutôt avec une situation plus ancienne dans laquelle pour avoir accès aux antécédents, les fonctionnaires devaient téléphoner à un service particulier, le SATI, toujours saturé semble-t-il, qui répondait à leurs questions. Il n'y avait donc pas d'accès direct aux informations.

Cette possibilité d'interroger soi-même directement le fichier est l'un des points qui est aujourd'hui valorisé dans la configuration du STIC-AS, d'une part, à cause des difficultés précédentes d'accès aux informations, et d'autre part, parce que les inspecteurs ont souvent l'impression que le fonctionnaire chargé de l'interrogation étant moins intéressé qu'eux par le résultat ne poursuivra peut-être pas jusqu'au bout toutes les possibilités d'interrogation. Ceci étant, certains regrettent des lourdeurs dans la conception du STIC : ainsi, l'on ne peut passer directement du fichier des personnes à celui des procédures sans noter des n° de dossiers sur un bout de papier. Dans un certain nombre d'endroits, l'ordinateur n'est pas relié à une imprimante, ce qui là encore oblige à prendre des notes manuscrites.

En ce qui concerne le contenu de l'interrogation, les inspecteurs louent l'intelligence du système qui permet de prendre en compte plusieurs orthographes possibles des noms. Mais ils regrettent un certain nombre de limitations :

“Un des problèmes du STIC, c'est qu'une personne avait 17 affaires et on peut en imprimer au maximum dix. C'est gênant. Un autre problème, c'est qu'on n'a pas une recherche par tranche d'âge, alors qu'on l'avait sur le FGA. Il faut que ce soit une date de naissance ou rien. A partir du nom et du prénom, parfois vous avez 90 noms. Il refuse de les sortir au delà d'un certain nombre.” (SDPJ, banlieue)

Ils apprécient d'avoir accès directement aux adresses et aux téléphones des personnes mises en cause ainsi qu'à la liste des co-auteurs impliqués dans les affaires, d'autant que de l'avis général et à la différence du FGA, l'interrogation est extrêmement simple à réaliser : la plupart des fonctionnaires ont appris seuls et très facilement. Mais ils trouvent qu'en l'état actuel, l'information disponible est relativement pauvre : dès lors que l'on veut plus de détails, il faut aller consulter les archives, ce qui suppose de se déplacer en banlieue ; il faut alors de solides motivations pour faire cette démarche. Certains rêvent déjà d'avoir les procédures en accès direct sur le terminal d'ordinateur.

Tous nos interlocuteurs ont insisté sur la multiplicité des sources d'information qui sont mobilisées dans le cours d'une enquête : les antécédents sont un élément parmi d'autres ; d'autres fichiers sont couramment interrogés en cours d'enquête, le fichier des cartes grises, le fichier des véhicules volés, le Canonge, sans parler des fichiers d'un accès plus restreint comme le fichier des brigades spécialisées...

“Dans une enquête, le travail des antécédents est fondamental. A partir d'un voyou, on retrace son environnement. Nous, c'est des professionnels. S'il est déjà tombé, (c'est presque toujours le cas pour nous), cela nous permet de les identifier (avec leur famille) et de voir les gens qui sont tombés avec eux. Souvent, les bandes se reconstituent au moins partiellement. C'est un travail très long de reconstituer l'environnement d'un voyou, très minutieux, très fastidieux. Pour ça, on va ici, à Paris, au ministère, on se déplace dans les SRPJ de province. Il nous faut

la photo ; normalement, quand il a été déféré - à Paris au moins-, on a les photos mais elle peut être vieille... Il faut qu'on sache quelle est sa voiture (par le FNA)... Les recherches sur les antécédents sont très importantes. Il faut avoir pour cela le détail des procédures. Dans le FGA [NDLR : il utilise toujours l'ancien nom] il n'y a rien. Le FGA, c'est intéressant pour de petites affaires, comme quand on arrête un pick-pocket. On fait juste un procès verbal de renseignements qui indique ses antécédents. On fait des recherches dans les fichiers policiers mais aussi dans tous les autres fichiers : le permis de conduire, les impôts, l'URSSAF, le téléphone (quel type d'appareil il a...). Quand on a une commission rogatoire, on va environner le suspect, on va voir quelle voiture il utilise (souvent elle n'est pas à son nom), les portables (très souvent, ils ne sont pas à leur nom mais à celui de leur femme). Il faut cibler le voyou qui se sert du portable." (brigade centrale, Paris)

Quels sont donc les usages spécifiques du STIC-AS ? La facilité d'interrogation semble permettre un usage assez banalisé du fichier des antécédents, en particulier dans le cas des auditions de personnes interpellées. Cela permet aux inspecteurs de savoir "à qui ils ont affaire" et d'orienter en conséquence l'audition :

"Le FGA est une aide à l'enquête. Il donne tout sur l'individu. hier, on a eu des voleurs de voiture en flagrant délit. Un était né à Saint Brieuc. Il était connu pour des vols de voiture, on a vu qu'il y avait d'autres faits similaires, dans le PV, on mettra qu'il est défavorablement connu des services de police. Le tout, c'est de l'amener à le dire lui-même dans le cours de l'interrogatoire. ça aide à cerner la personnalité. Dans une affaire de coups et blessures on a un individu suspect, il est tout calme dans la cellule. Il dit: j'ai rien fait. Dans le FGA, on s'aperçoit qu'il a eu affaire x fois à la police pour des rixes, il s'énerve très facilement dès qu'il est pris de boisson. Quand on sait ça, on aborde différemment l'audition.

Quand une personne n'est pas arrêtée, ça permet de cerner la personnalité d'individus susceptibles de nous intéresser. On voit un voyou dans un débit de boisson surveillé, on voit qu'il a eu affaire aux SRPJ de province. On peut savoir avec qui il a l'habitude de travailler. On peut rechercher ses points de chute. Le SRPJ d'Orléans a par exemple noté l'adresse de son ancienne maîtresse. C'est un gain de temps très précieux, parce que sinon

il fallait interroger le ministère, se déplacer pour voir le microfilm. On le faisait très peu. Ou encore interroger le SRPJ. On gagnera du temps quand on aura accès aux PV. Les temps d'enquête sont très courts, on a 24h ou 48h. Tout gain de temps est important. On se démultiplie." (DPJ, Paris)

Cet aspect est un atout dans les relations des policiers et des magistrats, car les policiers indiquent souvent au magistrat les antécédents des personnes qu'ils défèrent, ce qui est apparemment très apprécié des magistrats. En effet, le casier judiciaire, auquel les magistrats ont accès, ne fait apparaître que les condamnations, certaines pouvant par ailleurs avoir été effacées par décision de justice : ce sont donc des données qui ne reflètent qu'une partie des relations de la personne avec la police et la justice. Ces possibilités soulèvent d'ailleurs chez les policiers un certain nombre d'interrogations sur la légitimité du fichier et de ses usages. Car, une personne qui a été reconnue innocente par la justice reste toujours dans le fichier des antécédents à partir du moment où elle a fait l'objet d'une procédure. D'autre part, les plaignants ou victimes se trouvent eux aussi dans le fichier. Enfin, certains s'interrogent sur les mesures qui seront prises de manière à encadrer la constitution du fichier et à éviter que de simples témoins soient enregistrés.

"Il y a des tas de gens qui sont au FGA sans raison. Nous, on caractérise toujours au pire : on met le gars en garde à vue et puis après on voit. La garde à vue est une garantie pour la personne: on instruit à charge et à décharge. Même s'il est déchargé, ils sera mis au FGA comme susceptible d'avoir commis les faits." (Paris, commissariat)

Dernier aspect qui est apparu dans cette approche préliminaire, le STIC-AS comme outil de contrôle. L'accès au STIC-AS suppose un mot de passe attribué par la machine et qui est changé automatiquement tous les trois mois. Ce mot de passe est personnel, alors que, sur certaines applications précédentes, le mot de passe était collectif et partagé par l'ensemble du service. Bien que tous les chefs de service que nous avons rencontrés aient choisi d'habiliter tout leur personnel pour l'accès au STIC, l'existence de ce mot de passe nourrit un certain d'inquiétudes et de fantasmes, peut-être parce que la raison d'être du

mot de passe et son utilisation n'ont pas été suffisamment explicitées. Au lieu d'être considéré comme une protection contre un accès aux données par des personnes non autorisées car n'appartenant pas à la police, un certain nombre de fonctionnaires considèrent le mot de passe comme un identifiant, qui permet à "l'autorité" de contrôler les usages que chaque personne fait du STIC. Pour certains, il s'agit essentiellement de barrer la route aux rares "brebis galeuses" de la police : ainsi, si certains policiers étaient tentés de monnayer des renseignements à des tiers comme par exemple des employeurs, des journalistes ou autres, ils en seraient empêchés par le fait qu'il serait effectivement possible de tracer l'origine d'une information. Pour d'autres, le contrôle effectué est un contrôle sur l'activité des fonctionnaires.

"Le ministère de l'intérieur peut savoir à tout moment que tel fonctionnaire de police est en train de faire telle recherche sur le STIC. Il paraît que vous faites une interrogation sur Bernard Tapie, c'est bloqué. On peut savoir que X a demandé les antécédents de Tapie. Il y a quelque chose que je ne comprends pas c'est pourquoi on a un code perso et pourquoi il change tous les trois mois. Avant pour le FGA, on avait un code pour tout service. Si on n'a pas confiance dans les policiers... C'est du flicage, on voudrait savoir si X a bien travaillé, a fait des affaires, combien de procédures ce mois ? ça permet de contrôler l'activité d'un policier, de voir combien d'interrogations il a faites. Pourtant ça varie selon le type de PJ. Le gars qui fait tous les jours 10 recherches, on va dire qu'est-ce qu'il travaille, celui qui n'en fait qu'une tous les deux mois, qu'est-ce qu'il fait ? C'est du flicage." (commissariat, Paris)

Comme on le constate sur cet extrait d'entretien, les arguments qui décrédibilisent ces formes d'évaluation sont produits en même temps que l'interprétation qui suppose l'existence de cette évaluation. D'autres arguments que les précédents sont avancés comme le fait que certains, plus à l'aise avec l'informatique, vont faire des interrogations pour le compte d'autres. L'imagination des policiers est sans limite quand il s'agit de prévoir toutes les formes d'évaluation et de contrôle : certains pensent même que l'on analyse les incidents d'interrogation et que l'on contrôle ainsi l'aptitude informatique des personnes. Nous

n'avons pas d'éléments qui nous permettent d'infirmier ou de confirmer de telles hypothèses, en tous cas, il serait intéressant de savoir ce qui nourrit de telles inquiétudes.

## *CONCLUSION*

Comme nous l'avons indiqué en introduction, notre analyse du STIC et de ses différentes applications n'est pas aussi aboutie que celle que nous avons pu mener sur la main courante informatisée. En dehors du fait que les applications sont relativement nouvelles, il faut aussi mentionner le fait que le STIC est constitué d'une série d'applications dont l'articulation au sein d'un seul dispositif est loin d'être évidente pour les acteurs, dans la mesure où elle reste encore à réaliser.

Si l'on essaie néanmoins d'avoir une approche un peu transverse par rapport aux différentes applications et que l'on cherche à cerner l'attitude et les réactions des fonctionnaires par rapport à ces diverses applications, on peut relever un certain nombre de points.

Tout d'abord, on peut noter une attitude plutôt positive à l'égard de toutes ces applications. Rares sont les personnes qui rejettent en bloc l'informatique : le LRP, qui a le plus d'implications sur le travail quotidien, est sans doute celui qui suscite le plus de réactions tranchées. Quelques irréductibles restent fidèles à l'Olympia, nous avons même rencontré deux inspecteurs dans des structures différentes qui ont investi personnellement pour avoir une machine à écrire "moderne", plutôt que de se mettre à l'ordinateur. Il existe des réactions plus nuancées avec des personnes qui prennent certaines applications, ou certains bouts d'application, et en rejettent d'autres. Tout comme dans le cas de la main courante informatisée, il existe aussi des stratégies de "sortie par le haut" où les personnes refusent les applications proposées au nom de leur caractère fruste ou obsolète à leur sens et se choisissent d'autres logiciels, pilotent leur propre développement informatique. De façon générale, les fonctionnaires considèrent que la mise à disposition de ces nouveaux outils est de nature à améliorer l'image de la police dans la population générale.

Conformément à ce que nous avons supposé dans l'introduction, les transformations attendues de l'usage de ces applications portent davantage sur le travail individuel d'enquête que sur l'organisation générale de la police judiciaire.

Deuxième élément, on note une certaine réticence par rapport à des choix de conception dont la finalité n'apparaît pas clairement ou qui semblent avoir été faits en fonction de contraintes qui ne sont pas celles des utilisateurs, mais plutôt celles de la hiérarchie. Les utilisateurs sont toujours "agacés" par ce qui peut leur laisser penser soit que leurs compétences sont minorées, soit qu'ils ne sont pas considérés comme des interlocuteurs à part entière dans la définition des finalités des outils, ou encore qu'ils sont instrumentalisés dans une méga-organisation qui les dépasse. De ce point de vue, il semble qu'il y ait un certain travail de mobilisation et de conviction à faire pour que les personnes adhèrent un minimum au projet qui est derrière le STIC.

Enfin, on trouve de manière assez forte et constante une inquiétude sur le contrôle social et les abus éventuels qui serait permis par tous ces nouveaux outils. Cette inquiétude se manifeste sur le plan des "libertés publiques", thème qui revient de manière récurrente dans nos entretiens : il y a manifestement une attente en matière de doctrine sur toutes ces questions qui surgissent sous des formes spécifiques au sujet des différentes applications et la demande d'assurances en ce qui concerne l'existence de dispositifs garantissant l'usage irréprochable sur ce plan des applications. Sans doute, faut-il y voir une inquiétude nourrie par les débats publics et dans lesquels la police est susceptible de jouer le mauvais rôle. Ces préoccupations s'étendent même à l'usage interne, puisque comme nous venons de le voir, les policiers redoutent une extension du contrôle de leurs propres activités, un "flicage des flics".

# Table des matières

Nouveaux traitements de l'information et gestion de l'activité.....	1
Introduction.....	2
Les deux applications étudiées.....	4
Partie I : Le logiciel d'informatisation .....	8
Evénements et activités.....	9
Articuler ou juxtaposer ? .....	12
1. Typologie des usages de la main courante informatisée.....	15
Marseille ou la division du travail .....	15
Du centralisme et de la coordination.....	15
Les modalités de contrôle par la hiérarchie.....	20
Aix-en-Provence : Enregistrement et mémoire .....	22
Reims ou l'utilisation intégrée .....	26
Augmenter la productivité.....	26
Représenter le travail des policiers et l'insécurité.....	28
Contrôler le travail.....	30
Coordonner la représentation et l'action dans la ville.....	32
Rouen, les pionniers de la micro-informatique.....	34
Genevilliers et Antony, les statistiques malgré la MCI.....	37
2. Pratiques et technologies.....	42
Représenter .....	43
Raconter l'activité policière .....	43
Dire la délinquance, l'insécurité .....	48
Attribuer.....	50
Attribuer des compétences à la hiérarchie.....	53

Des statistiques comme outil de commandement .....	55
Coordonner.....	58
Les pratiques de la ville en sécurité .....	58
Coordonner le travail des policiers.....	61
3. En guise d'arrêt.....	64
4. Des difficultés d'usage.....	68
Les limites de l'équipement.....	69
Un programme problématique.....	73
Le logiciel proprement dit.....	73
Les statistiques .....	80
Un personnel ambivalent .....	82
Formation.....	84
Conclusion .....	85
Partie II : Le STIC,.....	87
Introduction.....	87
1. Le LRP .....	92
Des activités aux comptes rendus .....	93
Le LRP, outil bureautique.....	93
Le LRP dans l'interaction policier - public.....	96
La procédure, un travail collectif.....	99
Le LRP et le code de procédure pénale.....	101
2. Les autres applications du STIC.....	106
Le STIC-FCE ou représenter pour qui ? .....	106
Le Canonge, discussion autour du témoignage.....	108
Le STIC-AS, une source parmi d'autres .....	110
Conclusion .....	115
Table des matières .....	117