



Correspondants de Nuit

L a u s a n n e

Bilan interne de la première année d'activité

D'août 2015 à fin octobre 2016



Synthèse

Introduits en septembre 2015 pour une phase pilote de deux ans suite à l'approbation d'une série de mesures visant à pacifier la vie nocturne lausannoise, les Correspondants de nuit (CN) (initialement « SIP ») ont vécu une première année très concluante et prometteuse. Pour rappel, l'unité est dotée de 6 ept et travaille par binôme ou trinôme très majoritairement, du jeudi au samedi entre 18h et 2h du matin, uniquement dans l'espace public, sans compétence coercitive.

Un nouveau projet, un nouveau métier

La prestation de régulation que remplissent les Correspondants de nuit est nouvelle à Lausanne. Adaptée selon les expériences faites dans d'autres villes suisses ou européennes, elle développe un service pour lequel il n'existe pas de formation certifiante. Il a donc fallu définir avec l'équipe et communiquer au public un métier polyvalent, mobilisant des compétences propres au travail social de proximité, à la médiation, à la sécurité ou encore aux soins à la personne avec des objectifs clairs : améliorer la qualité de vie nocturne lausannoise en diminuant les nuisances occasionnées par la fête (incivilités, nuisances sonores notamment) et subsidiairement de réduire les risques qui lui sont liés (consommations, accidents, vulnérabilité). Il s'est agi enfin de proposer une formation conséquente pour les collaborateur-trice-s dans des domaines variés, avec un accent particulier sur la médiation en milieu ouvert.

Des tâches conformes aux attentes, un très bon impact ressenti

Selon le reporting effectué par les CN après chaque intervention, les objectifs ont été scrupuleusement suivis. Les interventions en lien avec l'ordre ont été majoritaires, mais leur répartition au cours de la soirée et des saisons nuancent le constat. Plus la soirée avance, plus la réduction des risques prend de l'importance. La plupart des interventions se font dans les parcs, principaux lieux de rencontre des noctambules (hormis les établissements privés). L'impact des interventions est perçu comme positif dans neuf situations sur dix. Ceci grâce au très bon contact qu'entretiennent les CN avec les noctambules, la libre adhésion de ces derniers aux messages de prévention et une approche bienveillante, citoyenne et responsabilisante : sans pouvoir répressif, les CN ont usé de techniques subtiles pour motiver à changer de comportement de son plein gré.

Un dispositif de synthèse entre différents partenaires, services administratifs et temporalités d'action publique

La polyvalence des compétences des CN se reflète dans les profils variés dont est composée l'équipe, tout comme dans la grande variété des collaborations menées par l'unité rattachée à l'observatoire de la sécurité. « Service public de la nuit » non-obligé par les urgences, il constitue un moyen – quasi unique – de sensibiliser *directement* le public-cible, responsable en grande partie des conflits (entre usages festifs et résidentiels de certains lieux) et des interventions de police (deux tiers des interventions de Police Secours se font dans les nuits de jeudi à samedi). Cette prestation permet également de faire remonter des problématiques propres à la nuit aux autres services pour améliorer et adapter les prestations offertes par la Ville, améliorer la qualité de vie nocturne et gagner en efficience. Elle a d'ailleurs été très régulièrement sollicitée par d'autres services pour contribuer à résoudre certaines problématiques (parcs, propreté, écoles, police en majorité). Elle a donc amené différents services administratifs à améliorer leur coordination dans le domaine des incivilités. Pluridisciplinaire, rattachée à une entité administrative transversale, cette unité permet également à la Ville de Lausanne de disposer d'un centre de compétences spécifique à la question de la vie nocturne lausannoise et ses multiples facettes (sécurité, insécurité, conflits, santé, social notamment).

Par ailleurs, la gestion d'une partie des délits infra-pénaux par une unité spécialisée, formée spécialement à cet effet, active aux moments clés et sans contrainte administrative représente un potentiel de lutte contre les incivilités efficient et avantageux financièrement.

Une suite prometteuse et des pistes d'améliorations

Selon les constats de l'observatoire de la sécurité, au-delà de la pérennisation de l'unité et de la poursuite du projet tel que défini dans le projet pilote, il semble pertinent de profiter des compétences acquises et des méthodes des CN dans d'autres contextes (jours, quartiers) que ceux définis dans ce projet pilote. Il est par ailleurs nécessaire aussi de donner à l'unité davantage de flexibilité (temps, jours de travail) pour permettre une meilleure adaptation aux moments, jours ou saisons prioritaires. Enfin, une meilleure reconnaissance du métier de Correspondant-e de nuit est nécessaire pour rendre la profession plus attractive et davantage lisible pour le grand public.



1. Contexte

Les Correspondants de nuit (CN) répondent au double objectif municipal de maintenir à Lausanne une attractivité nocturne intéressante tout en la conciliant avec une qualité de vie optimale. Dans le contexte sécuritaire détérioré qu'a connu la ville entre fin 2011 et 2013, est apparu le besoin de proposer des mesures à la fois structurelles et comportementales pour remplir cet objectif. Après avoir pris plusieurs mesures répressives et restrictives en 2012 (accroissement de la responsabilisation des clubs en matière de sécurité, définition de « quartiers à habitat prépondérant », limitations sur la vente d'alcool notamment), un volet préventif a été proposé en 2014.

Dans le cadre des mesures préventives proposées, sur la base des expériences concluantes qu'ont menées d'autres villes suisses et constatant un accroissement des consommations dans l'espace public en première partie de soirée, Lausanne a souhaité créer un dispositif spécifique permettant de responsabiliser les noctambules sur leur comportement, faire baisser les nuisances (incivilités, nuisances sonores, conflits) et réduire les risques variés qu'ils prennent au cours de leur soirée (intoxications aiguës à l'alcool, accidents, etc.).

Au bénéfice d'un large soutien politique et associatif, l'unité des « Correspondants de nuit » a été créée en septembre pour une phase test de deux ans. Le présent bilan interne sert de complément aux évaluations mandatées au Centre romand de recherche en criminologie (CRRC) et à TC Consult SA qui ont respectivement analysé l'impact de l'action des CN en regard de plusieurs de leurs objectifs et l'efficacité, la pertinence et l'efficacité du dispositif. Ces évaluations font l'objet de rapports indépendants de ce bilan interne.

L'unité des Correspondants de nuit a été rattachée à l'observatoire de la sécurité de la Ville de Lausanne (secrétariat général de la Direction du logement et de la sécurité publique puis avec le changement de législature Direction de la sécurité et de l'économie). Elle a été dotée d'un budget d'un peu plus de 700'000.-/an, essentiellement consacrés aux charges salariales (env. 85% du budget), les frais d'exploitation étant très limités vu la nature du travail effectué par les CN. Les contours du projet tels qu'indiqués dans le rapport-préavis 2014/79 sont les suivants :

**Objectif premier - régulation de l'espace public :**

- informer et responsabiliser les noctambules sur le respect des règles en vigueur (RGP notamment) ;
- diminuer la quantité de déchets abandonnés par les usager-ère-s ;
- diminuer les dommages et déprédations commis dans l'espace public (mobilier urbain, parcs) ;
- faire diminuer les nuisances sonores dans certains lieux sensibles (certains parcs à proximité d'habitations par exemple) ;
- prévenir et désamorcer les conflits entre usager-ère-s et avec le voisinage par la communication constructive ou/et la médiation.

Objectif secondaire - information sur les risques de la consommation aiguë d'alcool et orientation éventuelle vers d'autres services compétents :

- faire passer un message simple de prévention et de réduction des risques liés à la consommation d'alcool sur différentes thématiques : solidarité entre pairs en cas de vulnérabilité ou situation urgente, distribution d'éthylotests ou/et préservatifs par exemple, consommation responsable, informations sur les conséquences des abus, etc. ;
- informer et orienter les noctambules vers des services spécialisés en fonction de la problématique constatée (urgence sociale, dépendances, isolement, etc.).

Public cible et horaire :

- jeunes adultes fréquentant l'espace public du jeudi au samedi soir (18-30 ans environ) ;
- toute personne présentant des comportements à risque liés à la consommation d'alcool et troublant l'ordre public.

Particularités :

- aucune compétence de police (identification, interpellation, contrainte) ;
- équipe pluridisciplinaire et identifiable par le port d'un vêtement spécifique pour stimuler la dissuasion ;
- appel des forces de l'ordre en cas de besoin ;
- aucune prise en charge sociale de la population rencontrée de la part des intervenant-e-s mais orientation vers les structures compétentes ;
- établissement d'une charte afin de délimiter clairement les compétences respectives (police et intervenant-e-s).

Lieux d'action :

- Place de l'Europe ;
- Place de la Cathédrale, parc du MUDAC et placettes du quartier de la Cité ;
- Parc de Montbenon ;
- Parc de la Grenouille (promenade Derrière-Bourg) ;
- Toit de la FNAC ;
- Flon-Ville ;
- Place Chauderon ;
- Parc de l'ERACOM ;
- Parc Bourget et Vidy ;
- Place de la Gare ;
- Préaux des collèges ;
- Parkings souterrains ;
- Éventuels lieux de rassemblement dans les quartiers d'habitation.



2. Étapes de déroulement du projet

a. Août 2015 – décembre 2015

Les faits marquants de cette période ont été :

- Recrutement de l'ensemble de l'équipe (le responsable de l'équipe a été engagé dès le mois d'août à cette fin). Il a été décidé, dans la mesure où le projet débutait à l'approche de l'hiver, de ne pas engager l'ensemble des CN, par souci d'économie. Ainsi, six personnes à 60% ont été embauchées au 1er septembre 2015.
- Pendant le mois de septembre 2015, création d'une identité au projet de CN (création d'une ligne graphique, support de présentation de l'offre, définition des limites des tâches des CN, définition du métier, etc.) ;
- Communication sur le lancement de cette nouvelle prestation ;
- Organisation de formations brèves pour rendre rapidement l'équipe opérationnelle, au-delà des cursus initiaux respectifs ;
- Visite d'autres dispositifs similaires (Vernier, Zurich) à titre formatif ;
- Premières interventions menées sur le terrain avec prudence ;

b. Janvier 2016 – juin 2016

- Bilan de la période précédente, premiers enseignements de la saison hivernale ;
- Engagement de deux nouveaux CN à 60% en vue de l'été et remplacement d'une personne démissionnaire en mars 2016 ;
- Nouvelle période de consolidation de l'équipe : formation continue en médiation sociale, professionnalisation ;
- Démission d'un CN, non remplacé (poste gelé). Une CN passe à 40%.

c. Juillet 2016 – octobre 2016

- Première « haute saison » des sorties faite par les CN. Le bord du lac est désormais abordé également ;
- Intervention régulière avec un superviseur, perfectionnement des interventions ;
- Accident non-professionnel d'une CN entraînant une absence de longue durée ;
- Passages ponctuels dans les quartiers, test de la prestation auprès d'un nouveau type de noctambules avec des outils plus variés ;
- Augmentation de deux postes à 80% pour un travail en semaine (du dimanche au mercredi) plus spécifique dans les quartiers ;
- Bilan de la période estivale, discussion sur la suite du projet ;
- Evaluations du projet par le CRRC et TC Consult SA ;
- Définition de la suite à donner aux CN avec d'autres partenaires.

d. À venir : fin 2016 – septembre 2017

- Préavis sur la suite du projet de CN ;
- Passages plus fréquents en lien avec les manifestations, événements et fêtes de quartier organisés à Lausanne ;
- Eventuel nouveau projet à mettre en place : év. nouveaux engagements, nouvelles collaborations, nouveaux champs d'action.



3. Organisation, coordination de l'équipe et mise en réseau

a. Organisation

L'équipe des CN, dotée selon le préavis 2014/79 de 6 ept avec le responsable d'équipe (à 80%) est composée, au début du projet, de deux personnes issues du milieu psychosocial, deux de la sécurité et deux de la santé, chacune à 60%. Le reste des postes vacants a été repourvu plus tard (voir point 2).

Le responsable a pour fonction de gérer l'équipe (horaires, ressources matérielles, RH...), de suivre, contrôler et monitorer les interventions, de coordonner le travail de l'unité avec d'autres services et partenaires et de faire remonter différents constats et problèmes à s'autres services. Le chef des CN effectue en moyenne une soirée par semaine avec son équipe sur le terrain.

Les CN disposent d'un local (env. 20m²) leur permettant de stocker le matériel de corps et de rédiger des rapports écrits à la fin de leur service. Ils passent un peu plus d'une heure en moyenne par soir hors du terrain pour écrire ces rapports et prendre leur pause repas.

Tous les jeudis, un colloque d'équipe est organisé dans les locaux de Chauderon 9 (jusqu'à fin juin 2016) puis de Port-Franc 18 de 16h à 18h. C'est à ce moment que sont invités également les partenaires externes et les formateurs éventuels.

Le reste des jours de travail, les CN se donnent rendez-vous dans leur local, mais n'y passent que quelques minutes pour préparer le déroulement de la soirée, puis partent en « tournées » selon la répartition des secteurs préalablement définie, des priorités actuelles et des manifestations éventuellement organisées sur le territoire communal.

Pendant leur service, après chaque intervention faite auprès des noctambules, les CN remplissent à l'aide d'une application *smartphone* un petit questionnaire (env. 1') renseignant sur le type de message a été donné, auprès de quel public, où, etc.¹. Ils doivent également apprécier eux-mêmes l'impact constaté ou ressenti de leur intervention.

A la fin de leur service, les CN rédigent un journal de bord décrivant le déroulement de leur soirée. Les lieux prioritaires (plaintes reçues, grandes fréquentations) font l'objet d'une description systématique et prioritaire.

b. Coordination

Grâce aux deux outils de monitoring mis en place (application Smartphone et journal des interventions), il est possible d'une part d'avoir des données précises sur le type d'intervention faite selon les soirées, les mois ou les saisons par ex., et d'autre part de faire remonter au responsable de l'équipe ainsi qu'à la hiérarchie comme au réseau ou à la police des éléments prégnants ou des phénomènes particuliers tout en respectant le devoir de réserve (par ex. : nouveau lieu très fréquenté en ville, nouveaux types de consommations, dangers, problèmes d'éclairage, de manque de poubelle, d'aménagement, de contacts réseaux, etc.).

Les différents renseignements, phénomènes, informations pertinentes ou problèmes nocturnes à régler sont ensuite traités selon les cas par le responsable de l'équipe, par l'observatoire de la sécurité ou encore transmis à la « Plateforme incivilités ». Tel que défini dans le cadre du rapport-préavis 2014/79, l'observatoire de la sécurité a en effet créé une

¹ Les statistiques et graphiques sont tirés d'exportations des résultats de ce monitoring. Les données prises en compte vont du 1^{er} novembre 2015 au 31 octobre 2016.



plateforme mensuelle de coordination avec plusieurs partenaires actifs dans la régulation de l'espace public et/ou la propreté, le travail social de proximité ou la sécurité (SPADOM, PUR, PML, délégation jeunesse, SEP+S, responsable CN, observatoire de la sécurité). Des contacts bilatéraux sont bien sûr réguliers entre les partenaires pour les situations éventuellement urgentes.

En ce qui concerne la coordination du travail réalisé dans le domaine de la réduction des risques festifs, un groupe de coordination a été créé en septembre 2016 par la Fondation vaudoise contre l'alcoolisme (FVA). La FVA est chargée en effet par le Service de santé publique (SSP) de l'Etat de Vaud de coordonner des actions dans ce sens avec plusieurs partenaires (Profa, Rel'ier, ABS, FVA, Aacts, délégué jeunesse de la Ville de Lausanne, CN) actifs dans ce domaine particulier. Leur travail se concentre sur quelques week-ends par année à Lausanne et se déroule *dans* les établissements publics.

Au-delà de la coordination, le projet de Correspondants de nuit, au carrefour de plusieurs tâches remplies par différents services publics, parapublics et privés, a créé autour de lui un vrai réseau d'acteurs impliqués directement ou indirectement dans la vie de nuit. Tous les agents sont mobilisés dans ce cadre, soit à la fois les CN eux-mêmes et la hiérarchie. Sur le terrain, les CN font un effort particulier pour échanger avec leurs partenaires sur le déroulement de la soirée ou les derniers phénomènes constatés (agents de sécurité des clubs, police, EMUS, ambulancier-ère-s, centres de loisirs, etc.). Ce travail de longue haleine permet de glaner des informations précieuses sur la vie nocturne et ses évolutions, informations relayées à la hiérarchie et au réseau de coordination. Ces informations sont parfois très concrètes : les CN peuvent contribuer à la résolution de problèmes nocturnes, comme le montrent les éléments ci-dessous, et améliorer ainsi la qualité de vie dans les espaces publics lausannois durant la nuit en signalant ou transmettant différentes problématiques devant faire l'objet d'actions de la part des services de la Ville (signalement d'éclairages défectueux dans des parcs, etc.).

Enfin, les Correspondants de nuit contribuent plus largement au dialogue entre les différents usagers des espaces publics, en participant notamment à des séances de conciliation entre usagers et riverains organisées par les autorités de la Ville pour répondre à certaines problématiques de nuisances sonores ou de déchets. Ainsi, le responsable participe aux séances avec les riverains du Talus Curtat (« Parc du mudac ») et les gymnasiens qui ont eu lieu depuis son entrée en fonction, contribuant ainsi à faciliter le dialogue et la cohabitation entre les parties prenantes. Le responsable d'équipe, et par là l'ensemble de l'équipe des CN, permet de jouer un rôle de médiation entre les revendications des habitants et celles des noctambules en faisant valoir les intérêts des uns et des autres et en valorisant le vivre-ensemble.

En bref :

Sous l'impulsion des CN :

- Une dizaine d'ajouts ou de déplacements de poubelles dans différents lieux (Mon-Repos, MUDAC notamment) aux services concernés (PUR, SPADOM) ;
- Une dizaine de modifications, d'améliorations ou de réparations de l'éclairage ;
- Signalement ou transmission de plusieurs problématiques devant faire l'objet d'action de la part des services de la Ville : Tunnel de l'entrée de Port-Franc 18, actions possibles sur le toit des TL afin de proposer un lieu de rassemblement sans voisinage direct aux jeunes, cohabitation près du Temple de Bellevaux, amélioration de la sécurité autour de St-François notamment.



c. Communication

Le projet a fait l'objet d'une communication aux médias lors de son adoption par la Municipalité en novembre 2014, puis en octobre 2015 à l'occasion de son lancement officiel.

Les médias ont largement relayé le lancement de l'unité. Plusieurs reportages (20', RTS, 24h) ont permis de faire connaître l'offre auprès du grand public et d'illustrer le travail concret effectué sur le terrain. Les différents articles et reportages parus en début de projet ont permis également de donner une image positive des CN, ce qui a véritablement facilité leurs premiers contacts avec les noctambules.

Globalement, par le travail consciencieux effectué sur le terrain, par la médiatisation importante du projet et par la transversalité de ses tâches (facilitant indirectement le travail d'autres services, partenaires et publics), les CN jouissent globalement d'une très bonne image, ce qui facilite bien sûr les interventions. L'observatoire de la sécurité n'a reçu strictement aucune plainte (ni des partenaires, ni des noctambules) en lien avec le travail effectué par les CN.

L'image que les CN donnent à l'extérieur est donc très importante pour maintenir un lien de confiance avec les partenaires et les noctambules. Il faut aussi noter que les CN sont les principaux communicants sur leur propre travail. La qualité des présentations du métier et du rôle des intervenants revêt une importance particulière.

Une revue de presse est jointe à ce bilan.



4. Modes d'action et description des interventions effectuées

a. Techniques et impact des CN

Les CN n'ont pas de pouvoir de contrainte. Ils ne sont pas assermentés. Leur travail se base donc sur la *libre adhésion* et le *non-jugement* des usagères et usagers de l'espace public qui ne sont en aucun cas identifiés. Cette libre-adhésion nécessite également qu'un rapport de confiance soit établi entre CN et usager-ère pour faire en sorte que les comportements changent. Cette méthode a plusieurs avantages :

- Elle permet d'obtenir une vraie écoute de la part des noctambules et des changements de comportement sur le plus long terme en mobilisant non pas l'argument de la pénalité financière (amende) mais celui du respect, du bon sens et de la citoyenneté.
- Cette libre-adhésion permet également, au-delà de l'objectif visant à améliorer la qualité de vie nocturne, de faire passer des messages de prévention de type sanitaire (réduction des risques liés à la fête : polyconsommations, alcoolisations aiguës, vulnérabilités aux violences sexuelles par ex.) ;
- L'anonymat, l'absence de suivi individuel ou de prise en charge des personnes abordées dans le cadre des interventions des CN annule le travail administratif propre aux professions policières ou sociales.

Plusieurs techniques de l'ordre de la médiation et de la résolution non-violente de conflits sont donc utilisées afin de convaincre, désamorcer et faire prendre conscience des intérêts d'autres parties dans une problématique donnée. Les CN ont de ce point de vue suivi des formations en cours d'emploi leur permettant d'envisager des situations très diverses et de savoir comment influencer son interlocuteur-trice dans des situations variées.

Les CN travaillent soit en binôme, soit en trinôme selon leur nombre total en service lors de la soirée et selon les lieux abordés (par ex., lors de très grandes affluences, il est parfois plus judicieux d'être trois). Ils ont par ailleurs des formations variées, permettant selon les situations d'aborder les noctambules avec différentes sensibilités et divers angles d'approches. Les interventions changeant selon le type de lieu, l'heure ou le public, composer avec la variété des profils est important.

b. Ressources humaines

La formation dispensée aux CN était la suivante (hors formations initiales de chacun-e) :

Septembre 2015

- Immersion et observation sur le terrain avec différents services de la Ville (service des parcs et domaines (SPADOM), groupe propreté espace public (GPEP), brigade jeunesse de la police judiciaire, police secours, police de proximité).
- Visite dans d'autres villes : Zurich, Vernier
- Introduction à la résolution non-violente de conflit (2j.) (Croix-Rouge vaudoise)
- Self-défense (1/2j.) (EKML)
- Premiers secours (1/2j.) (CN disposant des compétences nécessaires)
- Techniques d'approche sur des groupes alcoolisés (1/2 j.) (FVA)
- Visite du centre de dégrisement (Service d'alcoologie, CHUV) (3h)

Décembre 2015 – 1^e moitié de 2016

- Médiation sociale en milieu ouvert (env. 80 heures, IPROMED) ;



Deuxième moitié de 2016

- Médiation sociale en milieu ouvert : retour sur les interventions des CN, piste d'améliorations, techniques de médiations, supervision de l'équipe (12h.) (IPROMED)
- Médiation interculturelle (2 j.) (IPROMED)
- Technique d'utilisation du spray au poivre (6h) (formateur indépendant)
- Discrimination raciste (1 j.) (BLI)
- Drogues festives (1 j.) (ABS et Rel'ier)
- Correspondants de nuit et confidentialité, devoir de réserve (3 h.)
- Prévention des risques liés à l'alcool pour des personnes marginalisées et des jeunes en milieu ouvert (1h30) (Service d'alcoologie, CHUV)
- Formation à l'utilisation de l'application « Alcooquiz » (1h) (CHUV)

1^e moitié 2017

- Médiation sociale en milieu ouvert : retour sur les interventions des CN, piste d'améliorations, techniques de médiations, supervision de l'équipe (9h.)
- Drogues et adolescence (DEPART) (1 j.)

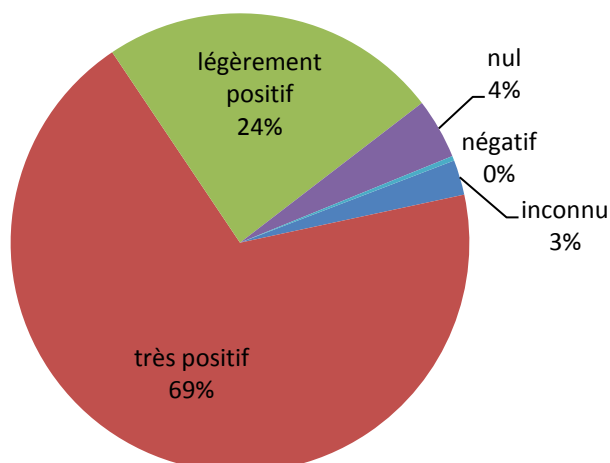
La « médiation sociale » ne fait pas l'objet de formation certifiante en Suisse, contrairement à la France. Les CN ont dû apprendre un nouveau métier, encore très méconnu. Ce manque de reconnaissance doit être travaillé : il s'agirait, avec d'autres villes romandes ou suisses employant un dispositif de ce type, de mettre sur pied une association professionnelle permettant à terme d'organiser une formation certifiée par l'OFFT. D'autre part, un travail important est effectué par les CN sur le terrain pour expliquer les spécificités de leur métier. Un effort dans ce sens a déjà été mené dans la communication aux médias et doit être poursuivi. L'enjeu est de valoriser ce métier interdisciplinaire, polyvalent et varié pour améliorer son attractivité et sa légitimité ainsi que la qualité des compétences des intervenants.

Pour fidéliser l'équipe, améliorer les conditions de travail et éviter une trop grande rotation du personnel, il faut pouvoir laisser la possibilité aux CN le souhaitant de travailler à un taux de 80%.

En bref :

Grâce aux techniques développées et à la posture des CN, l'impact ressenti fait ressortir les éléments suivants :

Impact ressenti ou observé par les CN





L'impact mesuré par les CN après chaque intervention n'a évidemment aucune valeur scientifique et repose sur la bonne foi du personnel sur la base des consignes de totale franchise données par la hiérarchie. Un des biais existants dans ce sondage est que les CN n'abordent parfois pas les groupes où un rejet à une intervention de leur part est très visible et peut s'avérer contre-productif voire dangereux. Un autre biais constitue le fait que l'impact n'est indiqué qu'en cas d'intervention. Or, les CN, par leur seule présence, soit sans intervention ont souvent un effet sur le comportement des noctambules et sur le sentiment de sécurité dans un lieu donné. Cette statistique informe d'une part, dans une certaine mesure, de l'utilité de leurs interventions, et d'autre part de la gratification du travail effectué. En effet, des résultats inverses auraient probablement un impact certain sur la motivation de l'équipe.

c. Interventions : une typologie selon le lieu, l'heure et le type

Les interventions sont très variées et il est difficile d'en représenter un modèle type. Néanmoins les statistiques montrent que les interventions se font au centre-ville (env. 90%, le reste dans les quartiers et au bord du lac)², auprès de petits groupes mixtes (env. 37%), de jeunes hommes (env. 48%) ou de jeunes femmes (env. 14%) âgés majoritairement de 18 à 25 ans (env. 60%) mais aussi de plus de 30 ans (env. 18%), de 25 à 30 ans (env. 13%) ou même de mineurs (env. 8%).

Concrètement, les interventions s'amorcent selon des techniques spécifiques étudiées dans le cadre des formations suivies. Il s'agit d'éviter une trop grande intrusion, d'étudier la configuration des lieux avant d'intervenir, la taille du groupe, etc.

Les messages s'adaptent en fonction des contextes spécifiques. Une focale particulière sur les déchets, le bruit, les tensions avec d'autres groupes ou encore la consommation excessive apparent vu la jeunesse du groupe par ex. est employée selon les publics, l'heure ou le lieu. Il est par ailleurs parfois contre-productif d'aborder certains groupes très refermés sur eux-mêmes et visiblement très réfractaires au dialogue : sans moyen de contrainte, le message des CN *doit* être accueilli avec bienveillance par les noctambules pour être efficace. Comme mentionné plus haut, là où ce dialogue ne sera manifestement pas constructif, où un risque pour la sécurité est identifié, les CN n'interviennent pas.

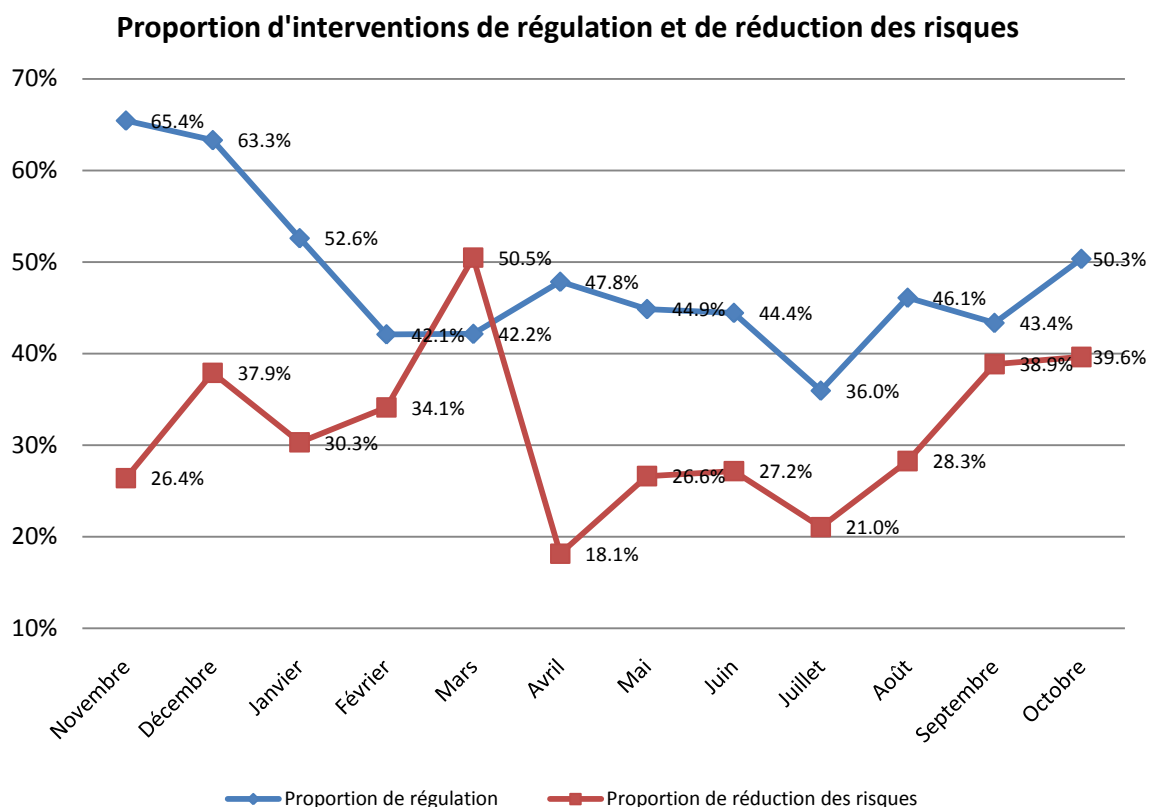
L'objectif secondaire de « réduction des risques liés à la fête » est important pour les CN : il s'agit d'ailleurs du seul dispositif à Lausanne faisant de la prévention auprès des noctambules en allant directement à leur rencontre dans l'espace public et *sur* leur lieu de consommation (parcs, places, rues, préaux, etc.). Cette prestation s'intègre dans un dispositif cohérent et coordonné avec la politique cantonale en matière de lutte contre les addictions et plus spécifiquement avec les actions de réduction des risques cités plus haut se tenant dans les établissements publics.

Cette prévention comportementale unique a aussi pour fonction d'affirmer le caractère bienveillant des interventions des CN. Cela facilite la relation de confiance, et améliore aussi, du coup, la réception des messages de régulation (respect de l'espace public, des voisins, etc.).

En bref :

Lors de 48% des cas, les interventions abordent la question de la régulation, et lors de 30% des interventions la question de la réduction des risques est discutée (moyennes). Ces proportions évoluent selon la tendance ci-dessous :

² Cette statistique, comme toutes autres indiquées dans ce bilan, reflètent l'activité des CN en 2015-2016, et non pas les besoins. Ainsi, une proportion plus grande d'interventions hors du centre-ville se fait sentir et est d'ailleurs de plus en plus sollicitée par d'autres services de la Ville à l'heure d'écrire ces lignes.

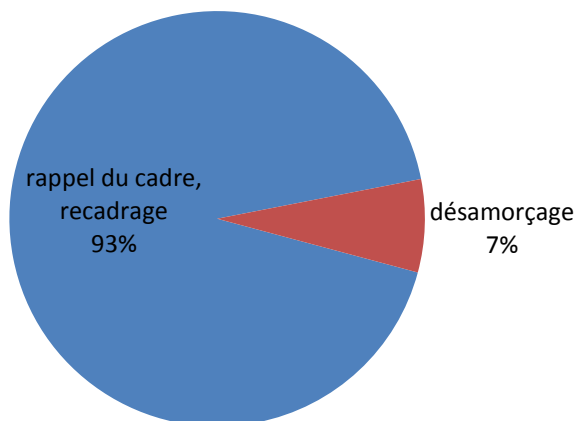


Les interventions en lien avec la réduction des risques sont tendanciellement plus élevées pendant les mois chauds : cela est dû au fait que les noctambules sortent plus tard. Ils restent dans un premier temps dans un espace privé et sortent ensuite. Les interventions des CN se font donc en deuxième partie de soirée (voir graphique suivant), et dans la mesure où les noctambules sont plus alcoolisé-e-s, la réduction des risques prend plus d'importance. A noter que les CN abordent parfois (et de plus en plus) dans leurs dialogues avec les noctambules à la fois réduction des risques et régulation. Parfois également, selon les situations, ils ne font que de se présenter sans aborder ces questions. Finalement, et cela n'apparaît pas dans le graphique, comme indiqué plus haut, leur simple présence a un effet sur le comportement des noctambules : en voyant les CN, les usager-ère-s rangent parfois leurs déchets ou baissent le volume de la musique.



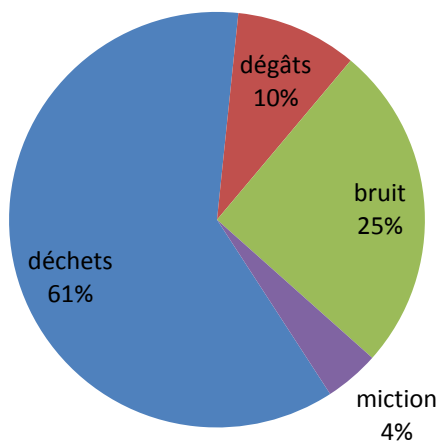
Voici le détail des interventions faites en lien avec **la régulation** :

Type d'intervention



Parmi les interventions dénommées « rappel du cadre, recadrage »³, voici le détail :

Objet du rappel de cadre et du recadrage



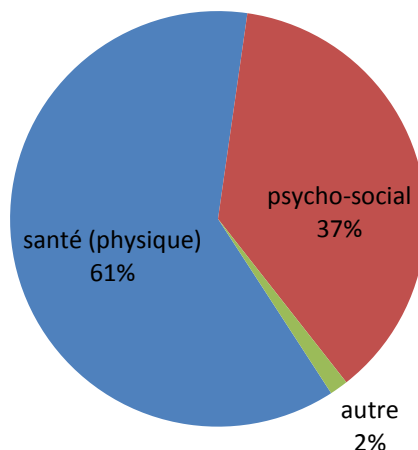
Les CN ont dû faire plusieurs fois appel à des partenaires externes pour des problématiques dépassant leur champ de compétence. Ainsi, quelques appels à la police ont dû être passés tout comme à la société Protectas (env. une fois par mois) pour des problèmes de sécurité au Flon (problèmes ne nécessitant pas la police mais une présence de professionnels pouvant user de la contrainte physique).

³ Durant la période étudiée, le questionnaire rempli par les CN ne leur permettait pas d'indiquer un cumul de réponses différentes (soi des interventions portant à la fois sur les déchets et le bruit par ex.). Les objets de recadrage décrits doivent donc être compris comme les objets *principaux* ou *prioritaires* de recadrage.



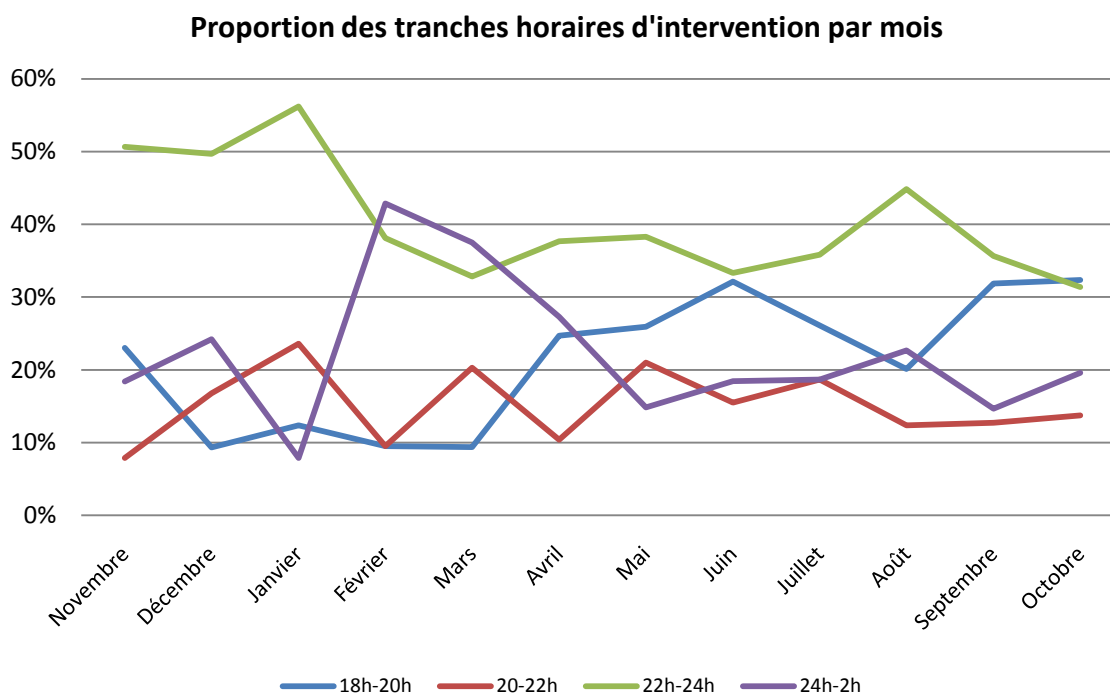
Voici le détail des interventions faites en lien avec **la réduction des risques** :

Prévention/réduction des risques



Les CN ont de nombreuses fois dû orienter les noctambules vers les services compétents dans le domaine de la santé : une fois par mois en moyenne environ selon les chiffres à disposition, ils ont dû solliciter respectivement les ambulances ou Hemostaz pour des problèmes d'alcoolisations aiguës, ils ont également dû avoir recours à l'équipe mobile d'urgence sociale (EMUS) soit pour un problème de consommation ou pour une problématique d'ordre social (personnes sans domicile dormant dehors par ex.). Il est arrivé aussi que les CN rencontrent des noctambules avec des risques apparents de suicide ou encore certain-e-s avec des troubles psychiatriques. Dans ces situations, des orientations d'urgence ont dû être faites.

Le graphique ci-dessous montre que les heures auxquelles sont faites les interventions sont assez stables hormis les mois froids (janvier à mars) : il y a moins de monde dehors et les interventions des CN se font plus tard. Inversement, lors des mois chauds, il y a tendanciellement plus de prévention et de sensibilisation en début de soirée, soit entre 18h et 20h.



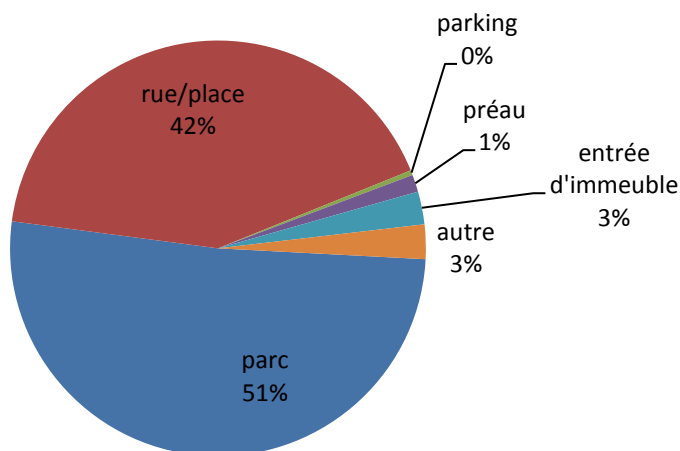
Le nombre d'interventions est une donnée difficile à interpréter tant les facteurs d'influence sont importants. Les chiffres à disposition illustrent le nombre *total* d'interventions sans prise en compte du nombre de CN sur le terrain et donc sans comprendre les maladies, jours de congé, vacances ou formations organisées parfois en soirée sur le temps de travail. Le nombre de CN a changé pendant l'année prise en compte. Ces chiffres ne disent rien non plus de la qualité du travail fourni et ne rendent pas compte non plus du travail important de réseau effectué. Par ailleurs, les interventions sont d'une durée très variable en fonction du contexte et du nombre de noctambules abordés, qui a une influence sur leur quantité réalisée. Les dialogues se font parfois en groupe de 5, 10 ou plus, la tendance majoritaire étant que les interventions se fassent avec des groupes de 1 à 10 personnes (env. 90% des cas). En tenant compte des biais énoncés ci-dessus, selon les chiffres récoltés, environ 15 interventions par soir sont réalisées, baisse durant les mois froids puis remontent pour arriver à un pic en mai et juin (près de quarante sur une soirée), haute saison pour les sorties. Les vendredis sont les plus chargés, davantage que les samedis et jeudis.

La saisonnalité du travail des CN doit donc être prise en compte pour faire en sorte que leur travail soit mis à profit un maximum même pendant les mois froids. De ce point de vue, pour l'hiver 2016-2017, un travail plus en phase avec les manifestations se tenant à Lausanne ainsi que davantage de travail dans les quartiers périphériques devront être considérés.

En ce qui concerne les zones d'interventions, le graphique ci-dessous résume bien la situation. A noter que plus de la moitié de leur travail se passe dans les parcs fréquentés du centre-ville cités dans les objectifs du projet.



Lieux des interventions



Encore une fois, les données ci-dessous ne retracent que les lieux où les interventions ont été effectuées, et non les lieux parcourus par les CN lors de leurs passages sans intervention. Six écoles font régulièrement (une fois par semaine en moyenne) l'objet de passages par l'équipe : Madeleine, Barre, Mon-Repos, Béthusy, Belvédère et Bergières. D'autres demandes du SEP+S ont été faites aux CN pour d'autres écoles en proie à des problèmes d'incivilités en soirée.

L'ensemble des données récoltées par les CN retranscrites ici démontrent une vraie adéquation entre les objectifs initiaux, le mode et les lieux d'action, le public visé et le travail effectué pendant près d'un an sur le terrain.



5. Conclusion

Sur la base du bilan dressé dans ce rapport, des nombreux contacts avec les partenaires et les noctambules, des échanges au sein même de l'équipe des CN, et si certaines pistes sont envisagées pour perfectionner le travail sur le terrain, fidéliser l'équipe, flexibiliser les modes d'action ou rendre le métier plus attractif, l'observatoire de la sécurité dresse un bilan très positif et prometteur du lancement de cette nouvelle prestation.

Les CN, en tant que réponse non-policrière aux problèmes d'incivilités nocturnes, de conflits d'usage ou de risques liés à la fête, remplit ses objectifs et promet également des résultats à plus long terme si le projet est pérennisé. La nouvelle prestation correspondait visiblement à un manque, à un chaînon manquant entre prestations préventives de jour et répressives de nuit. Cette première année d'activité permet également très clairement de dissiper les interrogations ou même certaines craintes exprimées à l'entame du projet : la libre-adhésion aux messages de régulation et la bienveillance à l'égard des usager-ère-s ne constituent pas un handicap pour l'atteinte des objectifs, mais bien une solide plus-value.

Cette relation assez unique entre citoyen-ne-s et administration, basée sur la confiance et la promotion de la citoyenneté et de la responsabilité, pourrait servir dans d'autres contextes. Ce projet-pilote est donc non seulement très concluant, mais il mériterait selon l'observatoire de la sécurité une pérennisation voire un développement ultérieur notamment dans d'autres quartiers de la ville et lors d'autres jours de la semaine, où les problématiques de nuisances sonores, de conflits d'usage de l'espace public ou d'incivilités de manière générale se posent également avec prégnance. Ce développement permettrait d'améliorer le dispositif selon les pistes évoquées plus haut (flexibilisation de l'action, fidélisation du personnel) tout en mobilisant l'expérience menée au centre-ville et les compétences acquises dans d'autres contextes et avec d'autres publics.

Les CN apportent des solutions à des problématiques auxquelles répondent actuellement en grande partie des agent-e-s de police. Ces réponses aux problèmes de sécurité infra-pénaux, sans procédure administrative, sont parfaitement conformes aux profils professionnels engagés et aux motivations du personnel. Les actions des CN représentent donc, dans une certaine mesure, un potentiel important – et peu coûteux – de diminution de ces nuisances.

La question de la légitimation du métier de Correspondant de nuit est importante, tant il semble selon l'expérience menée qu'il s'agisse effectivement d'une *profession* à part entière et manquante dans le continuum des modes d'actions visant à améliorer la qualité de vie dans les centres urbains, notamment la nuit.