

Evaluation du projet pilote des Correspondants de nuit de Lausanne

Rapport final
avec addendum statistique sur l'impact

19 octobre 2016

Blaise Bonvin
TC Team Consult SA
Genève – Zürich – Freiburg i. Br.

Plan du rapport

Résumé exécutif

Abréviations

1. Préambule : gestion de l'urbanité nocturne
 2. Les Correspondants de nuit à Lausanne
 3. Objectifs de l'évaluation et méthode
 4. Evaluation et recommandations
 - 4.1 Mode et efficacité du rapport avec le public-cible
 - 4.2 Géographie et temporalité des contacts
 - 4.3 Organisation et ressources
 - 4.4 Réseau
 5. Conclusion : quelle pertinence du dispositif actuel ? Quel avenir ?
 6. Recueil des recommandations
- Annexe 1 : Evolution théorique du rapport entre prestations et effet attendu
- Annexe 2 : Analyse statistique de l'évolution observée avant et après les CN

Résumé exécutif

Le dispositif des CN a été lancé en septembre 2015, sous forme de projet-pilote. Trois à quatre binômes de CN effectuent des tournées du jeudi au dimanche dans des parcs et lieux-publics du centre-ville, dans le but de réduire les incivilités et, subsidiairement, de réduire les risques sanitaires liés à la consommation d'alcool. Les CN agissent essentiellement par la présence et le dialogue (rappel des règles).

Il ressort de notre évaluation que ce type de dispositif trouve une place légitime dans la régulation de la vie nocturne lausannoise. Entre les prestations de la police et le travail social, cette place est nouvelle mais essentielle. Les retours d'expériences et entretiens avec les noctambules confirment son utilité, comme d'ailleurs dans toutes les villes suisses de cette taille. De plus, l'analyse des données quantitatives (annexe 2) récoltées avant et après l'introduction des CN montre une baisse des nuisances suite au lancement de leurs actions. Leur travail est donc en partie mesurable, mais d'autres variables comme la météo jouent un rôle certain.

Cependant, à ressources égales, il est possible de faire plus pour valoriser le dispositif. En effet, l'activité axée sur le centre-ville et un mode d'action basé principalement sur la présence et le dialogue/rappel des règles peuvent montrer leurs limites, en l'absence - à maintenir - de pouvoir de répression. En automne/hiver, quand les besoins sont moins forts dans les parcs du centre, ou lorsque le public répond moins favorablement, les ressources seraient mieux engagées soit à assurer une régulation ailleurs, soit à investir d'autres modes d'action, vers la réponse à des demandes ponctuelles ou la médiation formelle.

Dès lors, le potentiel opérationnel des CN devrait être engagé dans plus de lieux, mais aussi de modes d'action:

- Une extension du périmètre vers les quartiers est recommandée, dans 2-3 quartiers à sélectionner sur base de la densité des problèmes à résoudre potentiellement par les CN¹.
- En termes de prestations, une extension vers plus de médiation, de résolution de problème et d'accessibilité (réponse à des demandes de la part du public) est recommandée. L'accessibilité, via un numéro d'appel direct et/ou les informations de la centrale 117, permettrait de développer le profil de compétences et un véritable service public nocturne. Cela devrait se faire en coordination avec la police principalement – et au

¹ Plutôt qu'une extension horaire après 02h00, minoritairement mentionnée dans le préavis puis lors des entretiens.

bénéfice de cette dernière qui est actuellement soumise à de nombreuses demandes au caractère plus social que sécuritaire.

Cette « double extension » du dispositif ne doit par contre pas se faire au détriment de la régularité de la présence, qui est un élément important de l'efficacité. Il y a une certaine marge de manœuvre actuellement pour utiliser différemment une partie du temps disponible² mais la question des ressources utiles se posera valablement au moment de la décision sur la forme précise souhaitée de l'extension.

Enfin, au niveau de l'organisation, un horaire plus flexible, aligné sur les besoins, est à développer, suivant le rythme des saisons et des jours de la semaine. Un management par objectifs, structurant mieux les liens entre objectifs, prestations et ressources, est aussi recommandé.

² Voir annexe 1

Abréviations

CN	Correspondants de nuit
CRRC	Centre romande de recherche en criminologie
EMUS	Equipe mobile d'urgences sociales
FVA	Fédération vaudois contre l'alcoolisme
GPEP	Groupe propreté espace public
SIP	Sicherheit Intervention Prävention
TSHM	Travailleur social hors murs

1. Préambule : gestion de l'urbanité nocturne

En guise de préambule, il est utile de donner un tableau global des tendances et approches en matière de gestion des enjeux de cohabitation que génère l'urbanité contemporaine, en particulier la nuit et dans une ville à forte densité de loisirs nocturnes.

La vie nocturne et l'habitat urbain ont été accompagnés d'un déclin des formes traditionnelles de présence et de contrôle social, laissant souvent le rôle de veille et d'intervention au seul acteur policier. Celui-ci a historiquement et légalement pour vocation de gérer les problèmes de cohabitation entre groupes et individus et ce, même s'ils n'ont pas un caractère pénal. Ainsi, la tranquillité publique et la réduction des incivilités font partie des missions policières, telles que définies dans la plupart des lois et règlements de police en Suisse. Dans la pratique cependant, pour diverses raisons liées au temps disponible, mais aussi aux représentations de leur travail et aux compétences à disposition, les polices rechignent à s'immiscer dans un domaine au caractère plus social que pénal.

De plus, dans une société urbanisée et individualisée, les réseaux de proximité opèrent moins et la demande de sécurité tend à augmenter. Il existe donc un problème subjectif, de sentiment d'insécurité, au-delà de la criminalité objective, auquel il faut répondre. L'essor de la police de proximité, partout en Europe depuis 20 ans, tente d'accompagner cette évolution. La police a donc une part de la réponse, mais une part seulement.

Temporellement, la ville s'agrandit aussi. La nuit est devenue un moment de vie en soi (travail de nuit, mobilité nocturne, économie de loisirs, moments de socialisation). L'offre de services publics s'y développe donc, même si c'est de manière parfois très locale et peu coordonnée. En 2012 par exemple, l'Union des villes suisses a émis un rapport sur les tentatives des zones urbaines de mieux gérer leur vie nocturne³. On assiste à une recherche pour définir une *politique publique de la nuit*, qui prenne en compte ce temps nouvellement occupé⁴, et qui puisse se situer entre le laisser-faire et la répression (Sicherheit Intervention Prävention SIP en Suisse allemand ; Correspondants de nuit CN en Suisse romande et en France).

Engager, en parallèle des services de police, du personnel de terrain à profil plus social reflète un besoin de complémentarité plutôt que de substitution. Sur le fond, personne ou presque ne s'oppose plus à cette double approche de la régulation.

³ Union suisse des Villes, *Vie nocturne urbaine : analyse de la situation et des mesures envisageables*, 2012

⁴ Dans un autre domaine, la question des horaires d'ouverture des commerces reflète exactement les mêmes enjeux d'adaptation des rythmes administratifs (en l'occurrence privés) aux rythmes de vie.

Le rappel des règles peut difficilement être émis par une autorité sans autre forme d'explication – en bref, imposer une amende plutôt qu'expliquer pourquoi un comportement génère des nuisances, voire des risques. Il faut expliquer, négocier, comprendre les intérêts de chacun, proposer des alternatives.

Par ailleurs, l'administration connaît aussi une réforme dans sa manière d'aborder les usagers. Le modèle du bureaucrate qui attend la venue du citoyen-usager dans son bureau a perdu de son monopole et se développe une offre de prestations plus flexible, adaptée aux lieux et aux rythmes de vie. Par exemple, dans le domaine de la jeunesse, les travailleurs sociaux hors murs (TSHM), sont nés de ce besoin d'aller vers les lieux effectivement prisés par leur public.

C'est dans ce contexte d'urbanité, de temps de vie et de réforme de l'administration qu'il faut replacer les CN. S'ils représentent aujourd'hui un modèle encore nouveau, ils répondent à un besoin qui est partagé par toutes les zones urbaines, et à une évolution tant de la société que de l'action publique.

2. Les Correspondants de nuit à Lausanne

La Ville de Lausanne a lancé en septembre 2015 un dispositif de CN sous forme de projet-pilote pour deux ans. Les objectifs principaux et secondaires sont énoncés dans le rapport-préavis 2014/79 :

- Premièrement, diminuer les incivilités et déprédations par une régulation non-répressive de l'espace public.
- Deuxièmement, réduire les risques de la consommation d'alcool par une information, orientation voire prise en charge ponctuelle.

Durant l'évaluation, 3 à 4 binômes étaient en principe actifs du jeudi au samedi soirs, de 18h00 à 02h00. Un coordinateur supervise et gère l'équipe des 8 CN (engagés à un taux de 40% en principe).

Il s'agit d'un projet-pilote, qui n'est donc pas encore entièrement institutionnalisé ; ses collaborateurs sont engagés comme employés communaux, mais sur une durée limitée.

Avant un ancrage pérenne, ce projet doit faire l'objet d'évaluations externes. Une de celles-ci est assurée par un mandataire universitaire (Centre Romand de Recherche en Criminologie, CRRC) et s'attache à examiner l'impact du dispositif. La présente évaluation se concentre, en dehors de l'annexe 2 qui propose une analyse statistique de l'impact, sur les processus, l'organisation et les conditions de pérennisation, le cas échéant, du dispositif.

Le dispositif n'a pas connu de changement significatif quant à son organisation depuis son lancement, sauf un non-renouvellement d'un poste en juillet 2016 pour raison budgétaire. Malgré cela, l'objet évalué a bénéficié de la stabilité nécessaire à un travail d'analyse externe. En termes de durée de mise en œuvre entre le lancement et l'évaluation, la petite année écoulée est juste suffisante pour permettre une évaluation concomitante (en cours de projet) fiable.

3. Objectifs de l'évaluation et méthodes

L'objectif principal de cette évaluation consiste à identifier la pertinence d'une éventuelle pérennisation du dispositif CN. Le cas échéant, il s'agit de proposer des pistes d'amélioration du dispositif, de son organisation, mode d'interaction avec le public-cible et implication dans le réseau existant.

Pour ce faire, quatre volets ont été évalués de mai à septembre 2016 et seront détaillés dans le chapitre suivant :

- Mode et efficacité du rapport avec le public-cible
- Géographie et temporalité des contacts
- Organisation et ressources
- Réseau

Ressources d'évaluation mobilisées :

- Des entretiens ont été menés par l'évaluateur avec les acteurs des différents domaines concernés :
 - Municipal de l'ex-Direction du logement et de la sécurité
 - Secrétariat général de l'ex-Direction du logement et de la sécurité
 - Observatoire de la sécurité
 - Unité des CN (Coordinateur et 4 CN)
 - Police de Lausanne
 - Délégation à la Jeunesse
 - Equipe mobile d'urgences sociales (EMUS)
 - Service propreté urbaine
 - Fédération vaudoise contre l'alcoolisme (FVA)
- Entretiens avec les noctambules, usagers (dans divers lieux de rassemblement)
- Documents internes de gestion

- Rapports de préavis et internes
- PV de séance (CN, Plateforme incivilités, etc.)
- Monitoring interne (retours des CN)
- Comparaison avec des dispositifs similaires en Suisse et en Europe

4. Evaluation et recommandations

4.1 Mode et efficacité du rapport avec le public-cible

■ Constats

Les CN entrent en contact avec les noctambules quasiment exclusivement à l'occasion des tournées. Ils en font trois par nuit, avec une pause entre-deux dans le local situé au Flon. Le contact se fait principalement de manière proactive et non sur demande, c'est-à-dire que les CN abordent les personnes directement, sur base de la situation observée (déchets, bruit, présence de bouteilles, etc.). Le mode d'approche ne s'improvise pas et a fait l'objet d'une formation (attitude et positionnement des CN ; l'un prend les devants, l'autre est plus en observation, légèrement en retrait). En cas de danger potentiel, le contact est évité pour limiter le risque, ce qui fonctionne bien jusqu'à ce jour. A mesure que les CN sont connus, il apparaît que le contact est aussi établi par les noctambules eux-mêmes.

En ce qui concerne la réception faite aux CN, lors de nos entretiens dans les différents lieux de sorties⁵, il faut différencier entre plusieurs groupes :

- Parmi les personnes ayant rencontré des CN : aucun interlocuteur ne nous a fait part d'incompréhension ou de critique par rapport à l'existence des CN. Au pire, une minorité a fait montre d'indifférence. Les messages délivrés sont unanimement perçus comme de bon sens, bien amenés et sans position de jugement.
- Parmi les personnes ayant entendu parler des CN (média ou amis) mais sans les avoir rencontrés : à l'unanimité, positions positives, sentiment qu'il fallait faire quelque chose, surtout du point de vue de la propreté.
- Parmi les personnes n'ayant ni entendu parler, ni rencontré, mais ayant été informées par nos soins de l'existence des CN : à la majorité, position

⁵ Nous avons rencontré entre 30 et 40 personnes, la plupart en groupe, d'où la difficulté à comptabiliser précisément leur nombre. L'échantillon ne permet pas de différencier entre les lieux de sortie quant aux opinions des interlocuteurs.

favorable ; une minorité ne comprend cependant pas vraiment de quoi il peut s'agir.

Les effets de l'intervention sont, de l'avis même des personnes interrogées, plutôt sur le court terme. La dynamique des soirées et des groupes fait que le message peut vite perdre de sa force. Le rappel des règles est donc utile. La présence régulière est un élément important du dispositif. Logiquement, le contact se crée mieux et la durabilité des messages est meilleure là où le public montre une certaine récurrence et identification au lieu (Parc de la Grenouille, Montbenon, MUDAC)⁶.

■ **Faiblesses**

- La force du message est moindre, et demande une répétition systématique, dans les lieux où le public évolue au gré des soirées, par exemple au Flon.
- Au gré de l'avancement de la soirée, la réceptivité au message de réduction des incivilités et de prévention tend à baisser, le travail s'oriente plus vers la réduction des risques de consommation, qui n'est pas le but premier du dispositif. C'est un paramètre à prendre en compte dans la question des horaires, nous le développons ultérieurement.
- Il y aura toujours des soirées plus calmes, l'hiver, les soirs de mauvais temps, où le rôle des CN dans l'espace public est plus limité. Le fait que l'horaire actuel soit uniforme toute l'année et selon les jours pose un problème d'engagement des ressources. Cela d'autant plus que le bruit a tendance à se déplacer en cas de mauvais temps : il ne vient plus des parcs, mais des voisins, regroupés par exemple dans des halls d'immeubles ou des préaux. Les nuisances que cela engendre devraient aussi pouvoir être prises en compte (cf. la possibilité d'appel direct au CN).
- Certaines incivilités comme les déchets ou le bruit nécessitent des changements structurels pour être vraiment durables ; compter uniquement sur un changement de comportement des noctambules demanderait une présence permanente impossible à fournir. Pour assurer des changements durables, sans toutefois prétendre à une illusoire « incivilité-zéro », le travail de présence et de dialogue ne suffit pas toujours.

⁶ Pour les effets à moyen et long terme, l'analyse de l'impact menée par le CRRC est plus à même d'apporter une réponse adéquate.

■ **Recommandations**

- Au Flon, la présence des CN s'ajoute à celle des agents privés de sécurité et à celle de la police et ne devrait pas être prioritaire. Considérant de surcroît que le public est plus ponctuel et changeant, l'impact risque aussi d'y être plus limité qu'ailleurs. A notre sens, la présence CN y est certes utile, mais pas prioritaire.
- L'horaire devrait être plus flexible et suivre les dynamiques saisonnières. La connaissance acquise par les CN depuis leur installation permettra de définir au mieux les horaires pertinents. A ressources égales, l'extension après 02h00 n'est par contre pas prioritaire. Cela diluerait l'impact des CN, et réorienterait de manière trop forte vers la réduction des risques, qui n'est pas l'objectif principal. Dans un contexte festif, mieux vaut compter, dès 02h00, sur la réduction des risques du type EMUS, actions de la FVA ou Hémostase dans le cadre des clubs.
- Au-delà de la présence, il faut pouvoir compter sur des projets de résolution de problème, avec l'implication d'autres acteurs et donc sur un réseau fort, capable de répondre aux observations et propositions, entre autres, des CN (voir chapitre « réseau »).
 - Il existe plusieurs méthodes de résolution de problème. Leurs traits communs résident dans l'importance de la définition précise de ce qui pose problème (sa récurrence, sa gravité), des lieux et personnes concernés, d'objectifs de réduction et d'une durée de projet, voire d'un budget, à disposition. Ajoutons que cela implique l'identification d'un acteur responsable, fonctionnant comme chef de projet.
- Un ou deux CN devraient, de par leur formation et intérêt personnel, être en mesure de proposer des médiations formelles, afin de répondre de manière plus soutenue à des problèmes identifiés.

4.2 Géographie et temporalité des contacts

■ **Constats**

En ce qui concerne le contact CN-public, un élément important réside dans le fait que les CN ne peuvent pas être appelés directement par la population. Il existe une adresse e-mail, qui est communiquée dans le flyer, mais elle reste peu utilisée. Les

autres dispositifs du même type en Suisse⁷ sont la plupart dotés d'un numéro de téléphone qui permet d'entrer en contact avec l'équipe durant les heures de présence. Celle-ci se rend alors sur les lieux où un problème est signalé. Dans la plupart des cas, il s'agit de bruit (de la rue, une cour ou un préau vers l'intérieur).

Géographiquement, de part son organisation actuelle, le dispositif se concentre sur quelques lieux au centre-ville. Les analyses des lieux de sortie effectuées par Addiction Suisse sur mandat de l'Observatoire de la sécurité montrent cependant qu'il ne faut pas sous-estimer l'attrait des lieux décentrés (listés dans l'étude *Youth@night*, publication prévue à l'automne 2016). De plus, bien qu'il soit très visible par définition, il ne faut pas surestimer le volume de noctambules qui sort exclusivement dans les parcs, la majorité ayant une pratique mixte parcs/bars/discothèques. Ces éléments plaident pour une extension géographique du dispositif.

■ Faiblesses

- De nombreux lieux de sorties restent en effet hors champs d'activités des CN, car hors centre-ville⁸. Un plus grands nombre d'habitants pourraient bénéficier de ses effets positifs si une présence était organisée aussi dans des lieux moins centrés mais régulièrement fréquentés.
- Le fait que les CN ne soient pas accessibles par le public pour une demande ponctuelle réduit leur capacité à répondre aux besoins et le profil de ce nouveau métier. L'idée de service public nocturne, qui représente un des éléments les plus novateurs et prometteurs de ce type d'entreprise, demeure donc à un état limité.

■ Recommandations

- Le travail dans les quartiers doit aussi être développé en parallèle du centre-ville. Selon *Youth@night* et les expériences des CN, le début de soirée (avant 23h) se passe fortement dans des lieux décentrés, suivi d'un mouvement de rassemblement au centre entre 23h00 et 0200. Ensuite, les lieux fermés prennent le relai.

⁷ SIP à Zürich, Lucerne, CN à Vernier, Thônex.

⁸ Durant l'été 2016, des expériences ont été menées dans les quartiers, avec succès, confirmant l'hypothèse des besoins hors du centre. A noter aussi que les écoles sont demandeuses d'une implication de la part des CN, les préaux étant souvent des lieux de rassemblement. De manière générale, tout lieu offrant une possibilité de protection (contre la pluie et/ou la vue) attire des rassemblements de personnes.

- En plus de l'extension géographique, les prestations pourraient évoluer vers plus de réactivité via un numéro d'appel direct, gratuit, type 0800. L'accessibilité par téléphone devrait donc être examinée. Une possibilité serait de faire une offre concrète, par exemple : identifier quelques quartiers prioritaires pour lancer l'offre, dédier chaque soir un des binômes à la réponse aux appels, présent dans un délai déterminé, avec un moyen de locomotion adapté. Cela impliquerait une coordination plus forte avec la police et, probablement, les TSHM. L'extension du dispositif ne doit par contre pas se faire au détriment de la régularité de la présence, qui est un élément important de l'efficacité du message. Il y a une certaine marge de manœuvre actuellement pour utiliser différemment le temps disponible (les soirs de mauvais temps ou dans les cas où le maximum d'impact est atteint avec les outils disponibles)⁹ mais la question des ressources utiles se posera valablement au moment de la décision sur la forme précise souhaitée de l'extension.

Actuellement, de nombreux appels liés à des questions de nuisances arrivent au 117 de la police municipale. Il faut aussi examiner dans quelle mesure et sous quelle forme (directement ou indirectement) un transfert de certains cas aux CN est faisable.

4.3 Organisation et ressources

- **Constats**

L'organisation actuelle est simple : un poste de coordinateur qui gère l'équipe et le réseau et 8 CN (à noter qu'un poste été gelé en juillet 2016 pour des raisons d'économie) qui forment les binômes sur le terrain. Elle permet un volume important de présence sur le terrain. Comme la charge administrative est très limitée, 90% du temps de travail des CN se passe auprès du public-cible. Si on compare avec la police¹⁰, le taux de présence-terrain permise par l'organisation et les tâches des CN est meilleur. L'efficacité, mesurée entre l'input (les charges salariales et de matériel, qui restent comparativement basses par rapport, par exemple, à un policier) et l'output (la capacité à assurer une forte présence multidisciplinaire et multiculturelle sur le terrain), peut être considérée comme très favorable. La formation en cours d'emploi prend actuellement du temps mais doit être vue comme un investissement.

⁹ Voir annexe 1

¹⁰ Même à la police de proximité, la nécessité de mener des tâches judiciaires, qui incluent un travail administratif, impactent rapidement le temps de travail et réduisent la présence sur le terrain.

Le profil pluridisciplinaire, intergénérationnel et interculturel des CN est justifié et utile pour gérer la diversité des situations et populations rencontrées. Le dispositif de par son organisation (pas d'assermentation) ne compte sur aucun moyen de « pression » ou de contrainte, mais sur la confiance et sur la responsabilisation des individus. En cela, il représente une approche originale et positive de la part d'une collectivité publique.

Au niveau du management, un dispositif aussi nouveau se doit de reposer sur une stratégie bien articulée, et il n'existe pas encore de « gestion par objectifs », utile à contextualiser le travail des CN sur la durée, et de description explicite des liens entre objectifs ⇔ prestations ⇔ ressources.

Enfin, le rattachement institutionnel des CN à l'Observatoire de la sécurité est adéquat. Il permet d'avoir une approche interdisciplinaire et d'être à la fois proche de la police tout en n'y étant pas subordonné¹¹.

■ Faiblesses

- La durabilité des CN dans leur fonction risque de ne pas être très longue si le dispositif demeure à sa forme actuelle, ne connaît pas d'extension géographique et des prestations qui sont propres à enrichir le travail. En effet, les prestations actuelles de la présence et du dialogue dans l'hypercentre peuvent à la longue non seulement atteindre leurs limites en termes d'impact, détourner les ressources de la réponse à d'autres besoins, mais aussi fatiguer et démotiver les CN.
- La logique du travail des CN n'est pas suffisamment conceptualisée. Il manque un document synthétique de gestion stratégique.

■ Recommandations

- Nos recommandations antérieures liées à extension géographique, l'extension des prestations et l'adaptation de l'horaire valent ici aussi.
- Le taux d'emploi des CN devrait pouvoir être augmenté afin de permettre d'en faire un emploi plus viable à terme (passer par exemple à un taux de 80% pour celles et ceux qui le désirent).
- En termes de planification mais aussi de communication interne et externe, il nous semble important d'établir une gestion par objectifs. Il s'agirait alors de

¹¹ Au delà du cadre de ce mandat, se pose la question, dès lors qu'un dispositif opérationnel lui est rattaché, du cahier de charges de l'Observatoire et, très concrètement, de son nom.

préciser la structuration du concept, en alignant mission, objectifs, prestations et ressources :

- La mission, la raison d'être (qui doit pouvoir être résumée en quelques mots, qui est un but global du service)
- Les objectifs généraux et opérationnels (qui peuvent pour certains évoluer périodiquement, chaque 3-4 ans, au gré du développement des besoins et des phénomènes)
- Les outils de travail, ou prestations (qui évoluent selon les objectifs) : analyse, présence, dialogue, réponses aux demandes du public, médiation, gestion de projet, etc.
- Les partenariats (qui offrent les soutiens externes notamment en cas de projet de résolution de problème)
- Les ressources attribuées aux prestations.

Cela clarifiera la communication interne sur ce qui est attendu des CN, mais aussi le monitoring et la communication envers l'autorité politique et le public.

4.4 Réseau

■ Constats

Tout d'abord, il faut mentionner l'évidence : le temps de travail des CN constitue *en soi* une répartition, une complémentarité des activités avec les autres acteurs. Les horaires retenus pour les CN ont été calqués sur l'absence d'autres acteurs - en dehors de la police¹².

Il faut aussi mentionner qu'on n'observe parmi les acteurs en place aucune résistance à la collaboration. C'est déjà un premier acquis, qu'il a fallu construire. Les avis recueillis sont la plupart positifs et reconnaissent la légitimité de leur existence et globalement la pertinence de leur organisation. On note tout de même que la création des CN est parfois vue, lors des entretiens institutionnels, comme une réponse rapide à une problématique exagérée (une vie nocturne qui serait « hors contrôle »). Cette position est minoritaire. Elle est cependant intéressante car elle renvoie à une vision plus large de ce que pourrait ou devrait être les rôles des CN, c'est-à-dire au-delà du « simple » encadrement de la fête au centre-ville.

¹² Les TSHM et le Groupe propreté GPEP assurent aussi des horaires de début de nuit, mais de manière non-systématique et le cas échéant uniquement jusqu'à 22 heures.

Des réseaux sont déjà en place ou en cours de création (Plateforme incivilité et prochainement réduction des risques), ce qui est en soi pertinent.

La police ressort de nos entretiens comme l'acteur qui devrait être le plus en lien avec les CN. Les deux poursuivent en partie un objectif commun de réduction des incivilités et de sécurisation de l'espace public. CN et police suivent des voies différentes pour atteindre ce but, mais elles sont complémentaires. Actuellement, il y a, par exemple, une répartition des heures de présence dans certains parcs (CN jusqu'à 22h00, puis police), une pratique pertinente à notre sens et à développer.

■ Faiblesses

- Le travail en réseau reste encore un peu théorique. Il y a certes un échange d'information et une connaissance mutuelle via la Plateforme incivilités, mais celle-ci doit prouver son efficacité à générer de la complémentarité et de la coopération concrète, pour permettre des réelles synergies.
- En l'absence de présence dans les quartiers hors du centre, les CN restent relativement isolés de la police et des TSHM. Notons que ces derniers n'ont pas souhaité participer à l'évaluation, arguant que le contact entre TSHM et CN était en l'état très ténu. Les CN sont, il est vrai, actuellement présents dans des lieux peu travaillés par les TSHM.

■ Recommandations

- En matière de coordination du type de la Plateforme incivilité il faudrait préciser les ambitions, et différencier entre des termes parfois confus :
 - l'échange d'information / la connaissance mutuelle (ce qui est déjà bien lancé actuellement)
 - la complémentarité, soit la répartition de certaines heures, de certains lieux (déjà partiellement mise en œuvre avec la police, à développer avec le GPEP ; développable aussi ponctuellement, en cas d'actions spécifiques)
 - la coopération (activités en commun sur base d'un projet de résolution de problème spécifique), mode d'interaction plus rare et spécifique à un problème précis.
- Une approche commune entre plusieurs acteurs et les CN devra être étudiée en amont d'une éventuelle extension dans les quartiers. Une stratégie commune de travail devrait être développée au moins avec la police et, à ce moment, les

TSHM qui deviendraient, dans les quartiers, plus proches des CN. Le lien avec les contrats de quartier devra aussi être assuré.

- L'implication plus forte d'EMUS dans une coordination avec le dispositif CN est nécessaire car il s'agit d'une équipe aussi présente la nuit, qui, en dehors des appels transmis par la centrale 144, effectue des tournées sur le terrain. En matière de réduction des risques, la complémentarité avec les CN est forte, surtout après 02h00. Cette coordination et complémentarité sera concrétisée selon nos informations dans une Plateforme dédiée à la réduction des risques festifs.
- La création des CN ne doit pas occulter la possibilité d'approches alternatives cohésion et de réduction des incivilités :
 - Contribuer à développer les offres de sorties accessibles pour les jeunes
 - Proposer, dans les lieux publics, une présence statique avec des activités (en lien par exemple avec les contrats de quartiers ; la Caravane des quartiers, etc.)
 - Assurer la desserte en transports publics à la sortie des clubs
 - Utilisation des salles de sport le soir et la nuit

5. Conclusion : quelle pertinence du dispositif actuel ? Quel avenir ?

Les éléments collectés ci-dessus permettent de confirmer que le dispositif CN est dans sa forme actuelle une mesure adéquate pour répondre, en complément à d'autres actions, aux enjeux de la vie nocturne lausannoise.

Il donne une réponse à des problématiques contemporaines de cohabitation qui nécessitent des réponses nouvelles, non-policieres. La forte présence nocturne du dispositif, présence régulière et basée exclusivement sur la confiance et la responsabilisation, représente une offre unique en ville. Lors des tournées, le contact entrepris amène, du point de vue des noctambules et des CN, une réduction du bruit et des déchets. Corollairement à ces avis, notre analyse en annexe 2 des données issues de l'étude CRRC montre, sur une comparaison 2015/2016, une évolution positive et significative des opinions d'observateurs externes sur les lieux de tournée des CN. Il faudrait multiplier les analyses de ce type sur plusieurs années pour tester la solidité et durabilité de l'effet. De plus, isoler la contribution d'un dispositif comme celui des CN des autres variables explicatives (météo ; autres mesures prises par la Ville; changements dans l'offre de loisirs nocturnes ; événements

ponctuels; etc.) restera toujours difficile. A ce stade cependant, tant les éléments qualitatifs que quantitatifs collectés montrent un effet positif.

Dans la logique d'un projet-pilote, au vu de l'effectif alloué, les ambitions initiales ont été raisonnables. Elles devraient maintenant être accrues, afin de valoriser au maximum la capacité de prévention et de résolution de problème des CN. Il est possible de faire plus avec l'équipe actuelle, maintenant qu'elle est rodée et que la connaissance de la dynamique nocturne s'est aiguisée ; il serait regrettable de ne pas exploiter le potentiel au maximum.

Si l'engagement dans des démarches de médiation, dans les quartiers et sur demande (appel direct par un 0800 / transferts depuis le 117) est concrétisée, les CN trouveront une place encore plus centrale dans la création d'un véritable service public nocturne.

6. Recueil des recommandations (par thèmes)

Modes d'action + géographie et temporalité

- Le travail de présence et de dialogue ne suffit pas toujours. Il faut pouvoir compter sur des processus de résolution de problèmes, avec l'implication d'autres acteurs.
- L'horaire devrait être plus flexible et suivre les dynamiques saisonnières. Une extension après 02h00 n'est pas prioritaire.
- Au Flon, la présence des CN s'ajoute à celle des agents privés de sécurité et à celle de la police. Elle y est certes utile, mais pas prioritaire.
- Un ou deux CN devraient, de par leur formation et intérêt personnel, être en mesure de proposer des médiations formelles, afin de répondre de manière plus soutenue à des problèmes identifiés.
- Le travail dans les quartiers doit être développé en parallèle du centre-ville.
- En plus de l'extension géographique, les prestations pourraient évoluer vers plus de réactivité via un numéro d'appel direct et/ou un transfert de certaines demandes faites au 117.

Organisation

- Horaire plus flexible (cf. ci-dessus).
- Développer un management par objectif pour clarifier la dynamique entre objectifs, prestations et ressources.
- Permettre un taux de travail à 80% pour assurer l'attractivité de la fonction.

Réseau

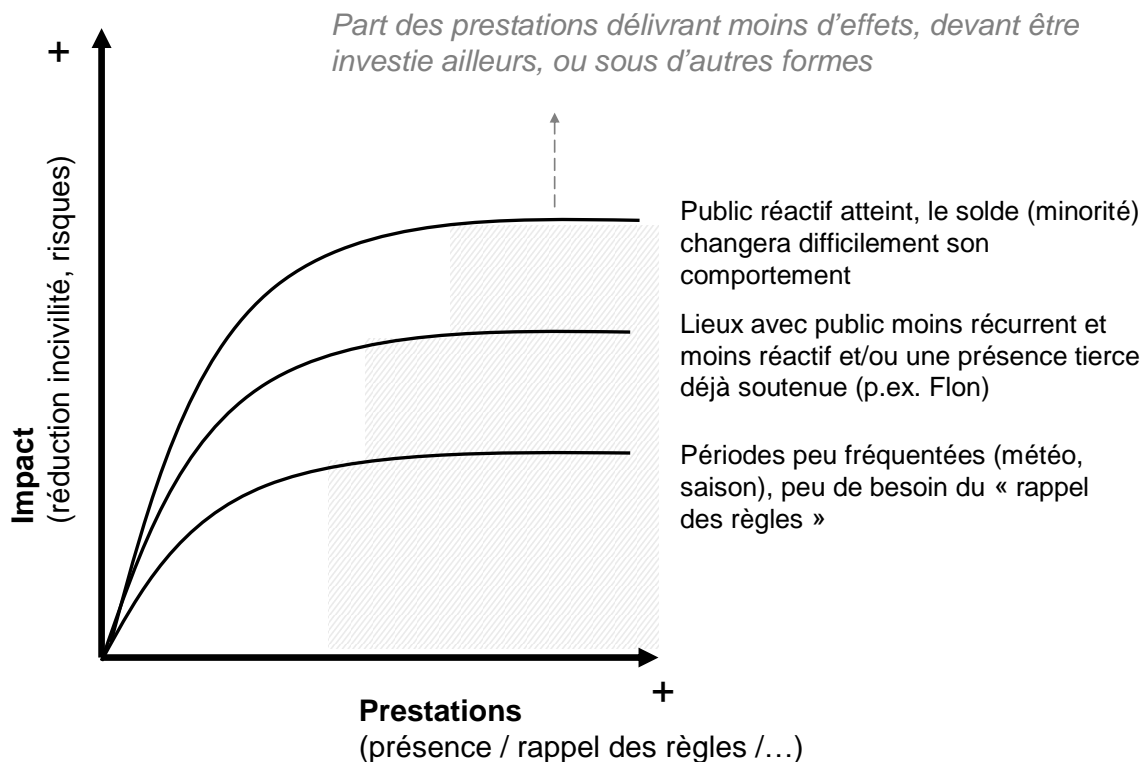
- En matière de coordination du type de la Plateforme incivilité il faudrait préciser les ambitions, et différencier entre des termes parfois confus :
 - l'échange d'information / la connaissance mutuelle
 - la complémentarité (selon les lieux et les moments)
 - la coopération (sur des projets de résolution de problème)
- Une approche commune entre plusieurs acteurs et les CN devra être étudiée en amont d'une éventuelle extension dans les quartiers (police, TSHM, contrats de quartiers)
- L'implication plus forte d'EMUS dans une coordination avec le dispositif CN est nécessaire et sera concrétisée dans la Plateforme réduction des risques.

- La création des CN ne doit pas occulter la possibilité d'approches alternatives de promotion de la cohésion et de réduction des incivilités : offre de transports publics, offres de sorties accessibles pour les jeunes; présence, dans les lieux publics, d'activités sportives et créatives ; utilisation des salles de sport le soir, etc.

Annexe 1 : Evolution théorique du rapport entre prestations et effet attendu

A partir d'un point de bascule, lié à un public ou à une période donnés, les efforts fournis par les CN ne délivrent plus autant d'effets, voire plus du tout. Cela peut créer de surcroît une certaine fatigue ou lassitude chez les CN.

Les ressources disponibles doivent alors être réallouées pour en assurer une utilisation optimale. Sans pouvoir la quantifier à ce stade, il existe aujourd'hui une marge de manœuvre d'utilisation des ressources dans d'autres lieux (quartiers) et sous d'autres formes (accessibilité directe, médiation, projets de résolution de problèmes).



Annexe 2 : Analyses statistique de l'évolution observée avant et après les CN

Introduction

Dans le cadre du mandat donné au CRRC d'évaluer l'impact de la mise en place des CN, des avis ont été récoltés sur l'état global, les déchets, les dégâts et le bruit avant (juin 2015) et après (juin 2016) la mise en place des CN, et ce dans deux lieux (Parc MUDAC et derrière-Bourg).

Il ressort de notre analyse statistique de ces données que la situation observée en présence des CN est significativement meilleure que celle prévalant antérieurement.

Il existe certainement des facteurs externes en dehors des CN qui influencent le niveau des nuisances. L'un de ces facteurs est la météo. Nous avons donc testé sa corrélation avec le niveau des nuisances (ce qui ne préjuge pas d'un lien de causalité). La corrélation s'avère faible à moyenne, selon les nuisances considérées.

Derrière-Bourg

A Derrière-Bourg, tous les avis sont significativement meilleurs après l'introduction des CN qu'avant.

Tabl. 1 : Evolution des avis sur les nuisances à Derrière-Bourg

	2015 (avant CN), N=44	2016 (avec CN), N=74
Etat global	16% le jugent bon	42% le jugent bon
Quantité de déchets	30% la jugent faible	66% la jugent faible
Présence de dégâts	88% répondent non	97% répondent non
Bruit	35% le jugent faible	70% le jugent faible

Source : Données évaluation d'impact CRRC

En gras les résultats qui montrent une différence significative, à $p < 0.05$, respectivement à $p < 0.1$ ¹³ pour les dégâts, entre les avis récoltés avant et après l'introduction des CN.

Notons toutefois qu'en 2016, la météo a été moins bonne (plus de jours de pluie ou de temps couvert). Il faut donc tester si un lien existe entre la météo et les nuisances. On observe une corrélation moyenne ou faible entre la météo et les nuisances, selon la répartition en tabl.2. Sans surprise, une fréquentation moindre se reflète, modestement, dans un état global meilleur, moins de bruit et moins de déchets. Il n'y a pas de lien, par contre, entre météo et dégâts¹⁴.

¹³ La probabilité que la différence entre les groupes « avant » et « après » est due au hasard est de moins de 5% respectivement 10%.

¹⁴ On peut faire l'hypothèse que moins de monde implique moins de contrôle social et donc plus d'occasions de commettre des actes de déprédation.

Tabl. 2 : Corrélation entre météo et niveaux des nuisances à Derrière-Bourg (total des données 2015-2016 pour ce lieu), N=118

	Etat global	Quantité de déchets	Dégâts	Bruit
Coef.corr entre météo et...	0.4	-0.4	0.1	-0.4
De manière faible à moyenne, la relation nuisances/météo se lit donc ainsi	Plus il fait mauvais, meilleur est l'état global	Plus il fait mauvais, moins il y a de déchets	<i>n.a</i>	Plus il fait mauvais, moins il y a de bruit

Source : Données évaluation d'impact CRRC

Pour continuer à vérifier si le mauvais temps a pu contribuer aux résultats meilleurs de 2016, on compare les avis avant/après en sélectionnant uniquement les soirs de beau temps et de temps changeant (donc en excluant les soirs de pluie) : les indicateurs restent significativement meilleurs après qu'avant pour trois indicateurs sur quatre (état global, dégâts, bruit ; mais pas pour les déchets)¹⁵.

La météo joue donc certainement un rôle dans les meilleurs résultats de 2016, mais elle n'explique pas tout à elle seule.

De manière intéressante, on observe une corrélation faible entre la météo et la fréquentation (0.3), et aucune entre la fréquentation et les nuisances. La variable de la fréquentation semble donc peu présente dans l'explication des nuisances. On en tire que s'il fait beau, qu'il y ait beaucoup ou peu de monde, les nuisances sont légèrement plus élevées, et que c'est probablement dû au fait que les gens restent plus longtemps sur place – ou que le beau temps rend plus volubile, mais cela est un débat ancien et encore ouvert en psychologie....

Parc MUDAC

Au MUDAC, les avis sont meilleurs en 2016 pour tous les indicateurs, avec cependant des degrés de significativité moindre qu'à Derrière-Bourg, car uniquement les dégâts montrent une différence significative. Une situation initiale meilleure explique probablement que l'évolution n'a pas pu avoir le même degré d'intensité qu'à Derrière-Bourg. Cela rejoint notre hypothèse posant qu'à partir d'un certain point de bascule, le « prix » à payer en termes de présence pour réduire le peu de nuisances qui demeurent devient trop élevé par rapport au résultat.

Tabl. 3 : Evolution des avis sur les nuisances au Parc MUDAC

	2015 (avant CN), N=66	2016 (avec CN), N=55
Etat global	89% le jugent bon	96% le jugent bon
Quantité de déchets	85% la jugent faible	92% la jugent faible
Présence de dégâts	94% répondent non	100% répondent non
Bruit	69% le jugent faible	75% le jugent faible

Source : Données évaluation d'impact CRRC

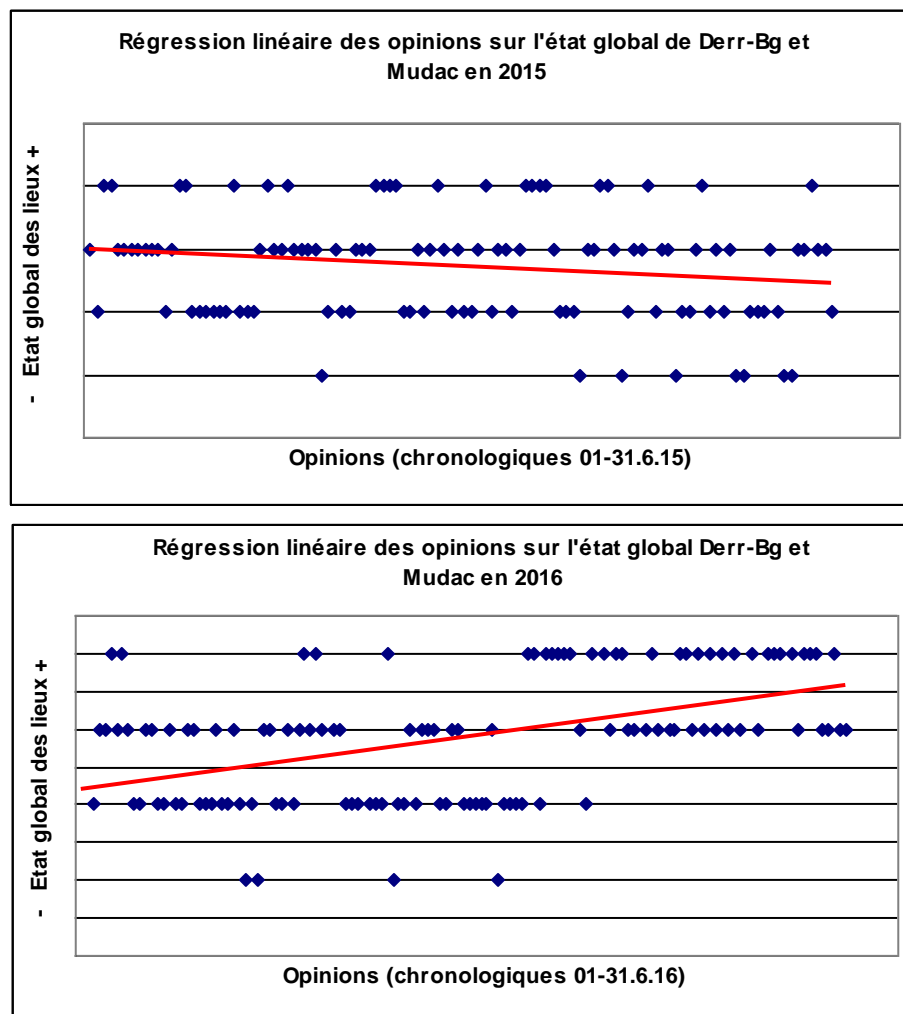
En gras les résultats qui montrent une différence significative, à $p < 0.1$ pour les dégâts.

¹⁵ Une comparaison encore plus fine entre soirs uniquement de beau temps montre des opinions toujours meilleures en 2016, mais la différence avec 2015 n'est plus significative en raison d'un nombre de cas plus restreint.

Concernant le lien avec la météo, on observe ici aussi, comme à Derrière-Bourg, une corrélation faible entre météo et nuisances, selon une répartition identique à celle obtenue pour Derrière-Bourg.

Enfin, dernier élément d'analyse: durant juin 2015, on a observé une tendance à la péjoration de l'état global, à mesure que la fin de l'année scolaire approchait. En 2016, c'est le contraire, puisque l'état global montre une tendance d'amélioration.

Graph. 1 Evolution de l'indicateur « état global » durant juin 2015 (N=111) sans CN et juin 2016 avec CN (N=129)



Source : Données évaluation d'impact CRRC

En conclusion, il ressort que malgré le poids de la météo, qui influence l'état des parcs, les CN ont un effet probable de réduction des nuisances, à différencier selon les types de nuisance et de lieux, et que cet effet est durable sur, en tous cas, le mois d'analyse.

Notons au titre de l'identification des priorités que c'est, parmi les nuisances répertoriées, la quantité de déchets qui est la plus corrélée, de manière forte à 0.8, avec le jugement sur l'état global. Cela confirme l'importance de sa réduction. C'est, à la différence du bruit, une nuisance avec une certaine durabilité. De plus, même si une partie des évaluateurs a changé, il existe une grande cohérence dans la description des déchets principaux entre 2015 et 2016 : Papier/cigarettes : 71% et 73% ; verre cassé : 24% et 22% ; bouteilles PET ; verre et canettes : 57% et 53%.