



**HAL**  
open science

## La représentation des risques urbains. Les technologies de surveillance comme outil d'analyse

Madeleine Akrich, Cécile Méadel

► **To cite this version:**

Madeleine Akrich, Cécile Méadel. La représentation des risques urbains. Les technologies de surveillance comme outil d'analyse. Ansidéi, M., Dubois, D., Fleury, D., Munier, B. Les risques urbains, acteurs, systèmes de prévention, Anthropos, pp.33-46, 1998. halshs-00082052

**HAL Id: halshs-00082052**

**<https://shs.hal.science/halshs-00082052v1>**

Submitted on 26 Jun 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.

Akrich, M. et Méadel, C., 1998, La représentation des risques urbains. Les technologies de surveillance comme outil d'analyse, In Ansidei, D., Fleury, Munier, ed, *Les risques urbains, acteurs, systèmes de prévention*, Paris, Anthropos, pp.33-46.

Cet article est issu d'une recherche qui a porté sur la télésurveillance en milieu privé urbain : par milieu privé nous entendons aussi bien les lieux strictement privés comme le domicile ou des lieux plus ou moins largement ouverts au public comme les hôpitaux ou les commerces. Rappelons rapidement ce en quoi consiste la télésurveillance, car il existe aujourd'hui une certaine confusion des termes : un dispositif de télésurveillance est constitué d'un côté de systèmes assurant un prélèvement d'informations en un lieu donné, de l'autre, de systèmes de traitement de l'information situés dans un lieu distinct du précédent, ces deux ensembles étant mis en relation par un système de télécommunication. Autour de cette définition minimale, les variations sont nombreuses ; elles concernent:

- la nature de l'information transmise (données numériques, signaux d'alarme, son, images ...) ; on notera ici que la transmission d'images est peu fréquente, et de plus, que la vidéosurveillance ne relève souvent pas de la télésurveillance, dans la mesure où le poste dans lequel sont reçues les images est presque toujours à proximité immédiate de leur lieu d'enregistrement ;

- le mode de déclenchement du système (enregistrement en continu, sur intervention de l'utilisateur, du poste de contrôle, de l'intrus...),

- les formes d'action qui peuvent résulter d'un signal d'anomalie (envoi de personnes sur place, action à distance, transmission de l'information à une tierce personne qui prend la décision).

Ces dispositifs de télésurveillance peuvent être intégrés dans des systèmes multi-fonctionnels : certaines installations domestiques proposées aux particuliers permettent ainsi d'assurer à la fois la protection des biens, la commande électronique des volets, du chauffage, la programmation de l'arrosage... bref ces services que l'on englobe sous le terme de domotique<sup>1</sup> ;

---

<sup>1</sup> Ces ensembles de services à modalités variées ont été beaucoup plus étudiés que les dispositifs consacrés spécifiquement à la sécurité des biens et des personnes ou que la télésurveillance. Voir par exemple Beillan, V., 1993, *La domotique en situation expérimentale. Les pratiques des locataires des logements domotiques de La Châtre*, Rapport EDF- Direction des Etudes et Recherches. Amphoux, P., 1990, "Domotique domestique", *Culture technique*, n°21, p.66-75. Dard, P., Laumonier, C., Mallein, P. et Toussaint, Y., 1995, *Réseaux de communication et services résidentiels. Analyse comparée des dynamiques d'offre et d'usage de la «domotique collective» dans différentes configurations d'habitat collectif*, Rapport CSTB-Plan Construction. Dard, P., Laumonier, C., Mallein, P. et Toussaint, Y., 1991, *Minitel et gestion de l'habitat: la domotique en question*,

dans un contexte différent, les horodateurs installés à Nice avec lesquels l'automobiliste règle ses frais de parking sont équipés de caméras de surveillance reliées à un poste central et permettent, en brisant une glace, de contacter un poste de police. Par ailleurs, ces dispositifs s'inscrivent dans des espaces très variés : commerces, hôpitaux, musées, parkings, aires de stockage, immeubles d'habitation ou de bureaux, maisons individuelles etc.

Au delà de cette diversité, on notera cependant que, dans la plupart des cas, la télésurveillance a été conçue comme un dispositif anti-intrusion - une alarme se déclenche à distance lorsqu'un intrus pénètre dans un lieu privé. Techniquement, donc, la télésurveillance semble rendre en partie poreuse la frontière entre des espaces distincts, l'espace surveillé et l'espace du surveilleur, pour rendre plus étanche la séparation entre l'espace surveillé et son espace environnant. Partant de cette constatation, nous avons fait l'hypothèse que les technologies de télésurveillance au sens large modifient les distances d'interaction sociale et les formes de ces interactions. Notre objectif était d'analyser la manière dont ces technologies participent d'une recomposition des espaces sociaux urbains, ceux-ci étant entendus non seulement par une localisation et une extension géographiques, mais surtout par des dispositifs matériels, juridiques et organisationnels spécifiques.

En dehors d'un certain nombre d'éléments descriptifs, notre recherche débouche sur deux conclusions à caractère méthodologique. La première, que nous évoquerons rapidement ici, s'appuie du point de vue empirique sur l'analyse du fonctionnement de la télésurveillance dans les espaces privés ouverts au public : elle suggère une piste de recherche pour l'analyse des circulations urbaines et de ce qui organise ces circulations. La seconde concerne les usages domestiques de la télésurveillance : elle vise davantage la question de la sécurité et la manière dont les individus perçoivent leur environnement de ce point de vue. Nous détaillerons ce point dans la suite.

#### *LA TÉLÉSURVEILLANCE, OUTIL D'ANALYSE DES FLUX URBAINS*

La télésurveillance est certes un dispositif qui construit ou appuie une différenciation des espaces sociaux. Mais plutôt que de raisonner en termes de frontières entre des espaces plus ou moins étanches, définis à la fois sur le plan juridique, spatial, organisationnel, et de s'interroger sur les éventuels conflits qui peuvent naître de la superposition de ces diverses modalités d'existence, peut-être est-il plus judicieux d'avoir une approche dynamique et de s'intéresser aux flux qui dessinent de fait une géographie sociale plus complexe mais moins conflictuelle que celle qui s'appuierait au départ sur une partition

---

Rapport Plan construction. Skoda, C., Dard, P., Aubree, D. et Laumonier, C., 1989, *La domotique en situation diffuse, 19 monographies de précurseurs*, rapport CSTB.

pré-établie des espaces physiques ; il nous semble en particulier que dès lors que l'on s'intéresse au phénomène urbain, cette approche en termes de circulation est plus féconde qu'une approche en termes d'espaces. De ce point de vue, la télésurveillance permet de raffiner encore cette géographie sociale : donnons-en quelques exemples rapides, celui du grand magasin, de l'hôpital et de l'entreprise de stockage.

Dans le cas du grand magasin, la surveillance est marquée par l'alternance jour/nuit ou plus exactement ouverture/fermeture. En période d'ouverture, le problème principal est celui de la prévention des vols. Son traitement repose essentiellement sur la ressource humaine, des inspecteurs qui circulent incognito dans le magasin, assortie de quelques dispositifs techniques de dissuasion, tels les badges anti-vol<sup>2</sup>. Alors que pendant la journée, le problème essentiel est de contrôler les flux de circulation à l'intérieur du magasin, la nuit, c'est la protection du périmètre du magasin, c'est-à-dire sa frontière avec l'extérieur, qui est surtout visée. Dans cette configuration, les dispositifs de télésurveillance, qui comportent des caméras vidéo, servent à contrôler les entrées et sorties et à vérifier qu'il s'agit bien soit de personnels d'entretien, soit de personnels de sécurité<sup>3</sup>. Quelques points sensibles à l'intérieur du magasin, comme les abords de la bijouterie, sont équipés avec des systèmes analogues - détecteurs de présence et caméras vidéo - destinés à vérifier les agissements de personnes qui s'en approchent et qui, a priori, sont habilitées à se trouver dans le magasin. Il y a donc deux niveaux de surveillance qui concernent d'abord la frontière extérieur/intérieur qui ne doit être franchie que par les personnes autorisées, et ensuite des espaces délimités à l'intérieur qu'il s'agit de surveiller en "interne".

Dans l'hôpital, la surveillance est essentiellement destinée à contrôler la circulation des personnes avec une difficulté particulière qui est liée à la diversité des rythmes dans le temps et à la multiplicité des statuts de ces personnes<sup>4</sup>. À la différence de ce qui se passe dans le grand magasin, le choix a été fait, en matière de vol, de séparer clairement tout ce qui concerne la surveillance des personnes externes de celle des personnels de l'hôpital : la sécurité sous tous ses aspects est censée être assurée avec le personnel et non contre lui<sup>5</sup>. Le problème principal posé à l'hôpital est de recréer des espaces à

---

<sup>2</sup> Sur ces dispositifs, voir aussi Ocqueteau, F., "Vidéosurveillance et gestion de l'insécurité dans un centre commercial : les leçons de l'observation", *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 3e trimestre 1995.

<sup>3</sup> Nous nous trouvons donc dans une configuration différente de celle de la surveillance domestique ou de la surveillance de petits magasins, pour lesquels sont seulement détectées les entrées-sorties illicites, puisque les personnes habilitées désactivent le système à leur entrée.

<sup>4</sup> Voir R. Le Doussal, "Les dispositifs de sécurité des hôpitaux", *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 3e trimestre 1995.

<sup>5</sup> Ibid.

circulation sélective et variable en fonction de l'heure dans un espace global dans lequel la circulation est assez libre. Cela peut aller du contrôle des personnes utilisant les parkings, au contrôle de l'accès aux blocs médico-techniques.

Enfin, dans le cas de l'entreprise de stockage qui propose aux particuliers, aux artisans, aux petites entreprises des lieux de stockage, situés au cœur des villes et librement accessibles aux heures ouvrables, la surveillance est marquée, comme dans le grand magasin, par l'alternance périodes d'ouverture / périodes de fermeture. La télésurveillance n'est utilisée que pendant les heures de fermeture, tandis que la vidéosurveillance, qui nécessite de la lumière, fonctionne exclusivement dans la journée ; les gardiens eux interviennent de jour et de nuit. Dans la journée, l'objectif des dispositifs est de lutter contre le vol interne, celui de clients malintentionnés ou de gardiens indéclicats, en montrant qu'il y a trace des passages (les images sont enregistrées). La nuit, en cas de déclenchement d'alarmes, le gardien est d'abord prévenu ; s'il n'est pas sur place, d'autres salariés de l'entreprise peuvent être appelés puis éventuellement une équipe d'intervention est envoyée sur les lieux. Le danger, là encore, peut venir de l'extérieur, d'un cambrioleur, mais il peut aussi être interne : du client, qui se fait enfermer dans son local pour visiter les caves tranquilles pendant la nuit, au gardien, qui traverse des locaux où il devra justifier de sa présence, en passant par ses visiteurs qui voudraient profiter de ce qu'il est logé dans le site pour faire des visites...L'argument marketing à l'égard des clients (on vous assure des meilleures technologies contre l'intrusion) se transforme alors en moyen de prévention contre ces mêmes clients (ce qui vous protège protège aussi les autres) et contre les salariés de l'entreprise (nous avons les moyens de savoir ce qui s'est passé).

Dans les trois cas présentés, les notions de frontières et d'espaces au sens de limites physiques marquées de façon immuable s'avèrent en partie inopérantes pour décrire ce qui se passe : selon les moments et les personnes, les frontières se positionnent différemment, et la question que la télésurveillance, entre autres moyens, cherche à résoudre n'est pas d'interdire des accès mais au contraire de ménager des circulations qui soient compatibles avec le droit et l'organisation principalement. En prenant un point d'entrée tel que la télésurveillance, on voit se dessiner quelque chose d'autrement plus complexe qu'une carte des statuts des espaces (privés, privés ouverts au public, publics) ou qu'une carte des usages ou des fonctions (commerce, habitat, bureaux, services, transport etc.) : plutôt, l'urbain y apparaît comme l'intrication spatio-temporelle plus ou moins maîtrisée de ces usages et fonctions et la télésurveillance comme un des nombreux moyens utilisés en vue de cette maîtrise, pour éviter que cette intrication, nécessaire à l'existence même de la cité, ne dégénère en chaos.

Deuxième enseignement principal de cette recherche : la télésurveillance est un bon point d'entrée empirique pour analyser la manière dont les individus conçoivent leur espace domestique dans son insertion dans l'espace urbain et en particulier du point de vue de la sécurité ou de l'insécurité. La sécurité est un thème à la fois rebattu par les médias et les politiques et singulièrement évanescent dès lors que l'on s'intéresse à la manière dont elle est perçue par les individus. Si l'on interroge à brûle-pourpoint des personnes sur ce thème, on obtient des discours convenus, la figure "sécuritaire" constituant l'un des répertoires possibles au côté d'une figure de l'indifférence un peu condescendante. Aussi, comme dans tous les domaines où l'aspect moral est omniprésent, il est souvent utile de contourner l'obstacle afin d'obtenir des compte-rendus plus fidèles des activités menées par les différents acteurs. En particulier, le fait de s'intéresser aux pratiques plutôt qu'aux seuls discours permet de sortir de cette "mélasse" politico-morale. Dans la suite, nous allons voir comment, lorsque des utilisateurs de télésurveillance décrivent leur installation et la manière dont ils s'en servent, ils décrivent en même temps la façon dont ils perçoivent leur environnement et les risques qu'ils encourent. On notera que les usagers ont une représentation assez élaborée de l'espace urbain et des acteurs qui le peuplent. Nous verrons enfin comment au travers de la télésurveillance, il s'agit de reconstruire des liens de "proximité" de nature différente selon les individus et comment cela peut conduire à une certaine redéfinition de l'espace urbain.

Dans le travail, à caractère plus ou moins exploratoire, que nous avons mené, nous avons identifié trois types d'usagers, qui ne prétendent pas épuiser toute la diversité des configurations possibles ; ici, nous en présenterons deux particulièrement contrastés que nous avons baptisés les gardiens de la forteresse et les pragmatiques du local.

#### *Les gardiens de la forteresse*

Pour le premier type d'usagers, ceux que nous avons appelé les gardiens de la forteresse, les questions de sécurité configurent leur espace et leur manière d'y vivre. La télésurveillance est une pièce d'un dispositif plus global qui vise à protéger le lieu contre l'intrusion d'individus malfaisants. Le monde extérieur constitue une menace sérieuse, contre laquelle l'utilisateur veut se prémunir : le lieu télésurveillé est vu comme une forteresse gardée mais menacée. En conséquence, l'utilisateur prend des précautions contre l'extérieur, y compris, éventuellement, contre le télésurveilleur. La sécurité est certes achetée au télésurveilleur, mais elle ne lui est pas déléguée dans son intégralité : la vigilance du télésurveilleur reste omniprésente.

Pour ces usagers, le risque est évalué de manière assez large ; ainsi le lieu où se situe le domicile peut être jugé dangereux, ou menacé, en référence à un niveau d'insécurité global et non local. La question n'est pas pour eux de savoir si, "objectivement", la situation de leur domicile les expose ou non à des risques très importants d'intrusion : parce que le danger est estimé à l'aune des embarras et des peines que le cambriolage provoquerait, tout risque aussi faible soit-il est insupportable. Du coup, les menaces du monde extérieur sont très présentes, même si elles ne sont pas obligatoirement concrétisées, et elles justifient la décision d'équipement :

"Il y a des gens qui observent pendant des heures. Un jour j'ai vu un type qui regardait avec un zoom chez moi. J'avais été espionné pendant huit jours, la maison de campagne dans le Rhône. Ils ont piqué le sac où il y avait tout. Ce n'est pas par hasard. Ils avaient regardé et observé." (Cannes) "Ce sont des gens à l'affût." (Montpellier) "Dans le bar à côté, ils savent tout ce qui se passe chez les gens, tout de suite." (Banlieue parisienne) "En ce moment ici il y a une recrudescence des viols. Sur mon téléphone portable, j'ai une touche SOS qui fait automatiquement le numéro du commissariat. Je suis branché sur Saint Cloud parce qu'à Garches, il n'y a personne la nuit." (Garches)

L'évaluation et l'analyse "objectivées" du risque sont peu importantes dans l'établissement du plan d'équipement : il s'agit de se protéger contre toute éventualité, ce qui conduit à des équipements assez conséquents. Dans ce cadre, la télésurveillance n'est qu'un dispositif parmi beaucoup d'autres, elle vient s'insérer dans un assemblage de moyens de protection : armes, coffre-fort, téléphone portable, porte blindée, volets, barres de protection aux fenêtres et aux portes... L'objectif est de multiplier les registres d'action des technologies : sont recherchés des moyens qui empêchent d'entrer, des moyens qui retardent le passage, des moyens de prévention destinés à faire peur à l'éventuel malfaisant. Dans ce contexte, prévenir le voleur est souvent estimé utile. Faut-il mettre des macarons autocollants sur la porte d'entrée, avertissant les visiteurs de l'existence d'une installation de télésurveillance ? Certains usagers estiment que cet avertissement peut les débarrasser des petits voleurs<sup>6</sup> ; d'autres jugent qu'il donne des armes à un délinquant plus sérieux en lui indiquant les formes de protection et les dispositions à mettre en œuvre s'il veut pénétrer. Dans tous les cas, on constate que les décisions s'appuient sur une représentation assez complète de leur environnement : plus précisément, pour ces obsessionnels de la protection, la rencontre avec les technologies de sécurité est l'occasion d'élaborer toujours plus dans le détail ces représentations.

Ces usagers font de la sécurité une question personnelle et ne s'en remettent qu'à eux-mêmes ou à des professionnels pour l'assurer. Le voisinage, la famille ne sont pas impliqués dans la protection du domicile, ce sont les technologies qui jouent le premier rôle et leur bonne utilisation par les professionnels. Lorsque l'alarme se déclenche et que le télésurveilleur a vérifié

---

<sup>6</sup> sous quelques conditions : "J'ai collé une petite plaque sur la porte, mais je ne me fais pas d'illusions, ils ne savent pas les lire !" (Garches)

qu'il ne s'agit pas d'une fausse alerte, il est prévu dans le contrat qu'il dépêche sur place des vigiles, ou qu'il prenne contact la police, municipale ou nationale, dans les circonscriptions où cela est possible. Le recours à des voisins introduirait des délais qui ne sont pas compatibles avec les exigences de sécurité formulées par l'utilisateur. Et surtout, l'utilisateur a les plus sérieux doutes quant à l'efficacité de leur intervention éventuelle : que pourraient-ils faire une fois prévenus par leur téléphone d'une anomalie dans la maison d'à côté ? Rien de plus que lors du déclenchement d'une alarme sonore classique dont on prétend qu'elle n'effraie même pas le voleur.

Aussi, l'articulation entre le fonctionnement du dispositif et le service, qui prend la forme d'une intervention humaine, est-elle un aspect fondamental. Un des critères importants devient la capacité à intervenir dans des délais jugés raisonnables. A défaut de voisins qui pourraient intervenir pour faire les premières constatations, il faut que le télésurveilleur garantisse qu'il enverra rapidement des gens sur place. La proximité avec la société de télésurveillance devient un argument clef, même si, à de très rares - et surprenantes - exceptions près, les télésurveilleurs ne s'engagent jamais sur les délais d'intervention... comme le savent les usagers, qui en sont réduits à évaluer le temps possible d'intervention en fonction de paramètres géographiques.

"On a pris la plus proche, parce que pour moi, c'était le point critique, c'est l'intervention. Mon critère, ce n'était pas le prix, mais le délai d'intervention. Il y a une agence qui est correctement établie sur Saint Maur, l'autre sur Nogent. Paris, c'est assez loin... en cas d'embouteillage. Donc, on a pris une petite société du coin," (Saint Maur les Fossés)

Ce recours à des sociétés privées de surveillance s'accompagne d'une solide méfiance par rapport aux corps constitués qui ont en charge la sécurité publique, police nationale ou municipale, gendarmerie, soit que l'on doute de leur volonté d'intervenir en cas d'alerte, soit que l'on s'interroge, en particulier dans le cas des polices municipales, sur la confiance que l'on peut leur accorder.

"En principe il faudrait faire une déclaration à la mairie lorsque l'on a une alarme. Dans cette déclaration, on vous demande tout ce qu'il y a dans votre maison. Or la mairie est corrompue... Donc je ne veux rien écrire. On est obligé de faire une déclaration qui est un plan de vol idéal pour un cambrioleur ! C'est une absurdité... quand on n'a pas confiance. A cette mairie, il y a pas mal de pots de vin, ce sont des gens pas recommandables." (Banlieue parisienne)

La confiance dans la société de télésurveillance est en revanche un point central du dispositif, bien qu'elle ne soit jamais totalement acquise. Elle est d'autant plus importante que le système de sécurité repose de fait sur les réactions et les actions du télésurveilleur, sans relais locaux. Les clefs du domicile sont souvent confiées à la société de surveillance, ses agents connaissent le code, ils ont donc toute capacité à agir. Cette confiance n'est pas aveugle : les usagers tentent de la mesurer, qui en sondant le gérant de l'entreprise à l'occasion d'un apéritif, qui en se renseignant auprès de relations... Le contrat perdure avec un niveau de confiance qui peut cependant être assez limité.



“Ils ont les clefs, mais on n’a pas tellement confiance. Les clefs sont dans un sac plombé. (...) Oh, vous savez, je ne crois pas trop en la réinsertion. Mais enfin...” (Cannes) “Ce sont des gros bras, qui connaissent la police... c’est une sécurité relative. En même temps, comme la moitié sont analphabètes, je ne sais pas s’ils pourraient agir avec intelligence... (...) Oh, ils sont braves et honnêtes.” (Banlieue parisienne)

Le gardien de la forteresse agit donc sur tous les registres de la sécurité, la dissuasion comme la prévention : il faut empêcher le cambriolage, éventuellement en prévenant son auteur des risques qu’il encourt, le retarder, limiter au maximum la durée du séjour du “malfaisant”. La sécurité est une contrainte permanente et la télésurveillance est un des moyens de l’atteindre, mais elle ne se suffit pas à elle seule. L’habitation est perçue comme un îlot dans un environnement hostile ou indifférent ; la seule parade disponible consiste à rendre étanches les frontières entre l’habitation et l’espace environnant et à renforcer les moyens de défense en s’appuyant sur des mercenaires de la sécurité avec lesquels, grâce aux technologies de télésurveillance, on se met en relation de proximité. On assiste donc, chez ces usagers, à une certaine recomposition de l’espace dans lequel ils évoluent, recomposition qui est en partie rendue possible par la télésurveillance. Mais, de façon intéressante, cette forme de recomposition, assez prévisible car elle renvoie à des réflexes sécuritaires de repli sur soi-même, n’est pas la seule qui existe : comme on va le voir dans la suite, la télésurveillance elle-même se prête à des scénarios alternatifs.

### *Le pragmatique du local*

En effet pour les pragmatiques du local, notre deuxième catégorie d’usagers, les dispositifs de télésurveillance assurent le maintien de la sécurité parce qu’ils permettent d’inscrire l’espace de l’habitation dans un réseau de sociabilité locale que les dispositifs sollicitent, voire qu’ils viennent renforcer.

Ces pragmatiques affirment assez nettement leur refus des dispositifs trop contraignants ; ils estiment que l’ensemble des risques ne peut être couvert, si ce n’est à un coût qui dépasse l’acceptable, ce coût monétaire certes, mais aussi et surtout coût en termes de contraintes personnelles :

“De toutes façons, aucun système n’est infaillible. Et puis on ne peut pas se barricader, on a beau mettre des renforts sur le volets, la plupart des gens rentrent par la porte qu’elle soit blindée ou non. On ne peut pas transformer sa maison en château-fort.” (Val de Marne)

A la différence du cas précédent, le lieu est vu ici comme un espace de probabilités : c’est un espace menacé, il y a déjà eu éventuellement un cambriolage, certains de ses membres ressentent un sentiment d’insécurité et on cherche à les rassurer. Pourtant, domine la volonté de s’auto-limiter dans le degré de protection : tout ne doit pas être protégé, mais seulement les maillons faibles. La sécurité est une préoccupation, mais ces usagers refusent de réformer

leur manière de vivre en fonction de ses impératifs, ni même d'investir dans tous les moyens de protection qui sont à leur disposition.

"Notre système est plus dissuasif qu'efficace, je crois. Depuis on m'a dit que les cambrioleurs savent qu'il faut couper les lignes du téléphone... On en est resté là, sinon c'est la surenchère." (Neuilly sur Seine)

La télésurveillance permet de déléguer au dispositif les fonctions de surveillance et de sécurité. Voire de s'en décharger, et de charger le dispositif de vous contraindre et de contraindre les vôtres à prendre en compte de façon minimale les impératifs de sécurité<sup>7</sup> ; on est loin ici de la sécurité obsessionnelle de nos premiers usagers :

"Ce système est très utile pour obliger les gamins à tout fermer avant de partir quand ils sont dans la maison. C'est un avantage inattendu. Si on leur dit, tu mets l'alarme avant de partir, cela suppose une concentration sur toutes les opérations à faire avant de partir. Sinon, une fois sur deux, ils laissent tout ouverts. Donc, ils pensent à toutes les opérations : il faut sortir le chat, sinon, ça met l'alarme, etc. et tout fermer." (Antony)

Pour ces usagers, l'efficacité n'est pas un élément totalement déterminant. Certes, ils ne cherchent pas un dispositif inefficace, mais ils développent un discours sur les fonctions psychologiques de ces installations :

"C'est pour se rassurer" (Banlieue parisienne), "On a au moins la conscience tranquille" (Montpellier), "Tout cela est assez moral en définitive" (Versailles) "Au moins on est prévenu quand on n'est pas là et qu'il arrive quelque chose !" (Antony)

L'attente à l'égard du dispositif de télésurveillance est assez limitée, il ne s'agit pas d'empêcher toute intrusion mais d'en limiter les effets, en faisant peur à l'intrus, en lui signalant qu'il a déclenché une réaction et qu'il a peu de temps devant lui. On constate parfois une incohérence entre l'évaluation du risque et la réponse qu'y apporte la télésurveillance. La télésurveillance n'apparaît pas nécessairement comme le meilleur outil pour contrer le risque tel qu'il est apprécié par l'utilisateur, lequel, pourtant, fait bien le choix de cette technologie. Elle est jugée par certains usagers comme un bon moyen de lutter contre les gros cambriolages, les déménagements lourds d'un domicile. Mais ils analysent le risque le plus probable comme étant plutôt celui d'un vol quasi à l'arraché : une effraction suivie par un rapide tour de la maison et l'enlèvement de quelques objets facilement monnayables, de l'argent, des bijoux, des équipements électroniques... Ils se sentent protégés du cambriolage-déménagement par la présence de voisins ou la topographie des lieux. Faut-il alors en déduire que les usagers ne sont pas rationnels et qu'ils n'adaptent pas leur équipement technologique à ce qu'ils évaluent comme leurs besoins ? En fait, leur définition de la sécurité n'est pas uniquement centrée sur le risque

---

<sup>7</sup> Pour un usager qui a refusé, après analyse, l'équipement, c'est la télésurveillance qui crée cette contrainte : "La télésurveillance, ça commence par le fait de se surveiller soi-même. On est obligé de se discipliner. Intuitivement ou explicitement, les gens ont ça en tête. C'est un dressage corporel mais aussi un dressage mental. On croit résoudre le problème mais on le crée." Le dressage peut aussi être l'objectif apprécié, si ce n'est recherché...

d'intrusion, elle intègre leur mode de vie et les contraintes qu'ils sont prêts à admettre. On pourrait dire que ces pragmatiques délèguent à la machine le soin de s'inquiéter et qu'ils ne souhaitent pas qu'elle se rappelle trop souvent à leur souvenir, au moins sous la forme désagréable de relations avec des professionnels de la sécurité. En effet, pour ces usagers, les fonctions de sécurité sont plus acceptables lorsqu'elles passent par des relations conviviales.

La sécurité s'inscrit pour les pragmatiques dans un système d'échanges et de relations. A la différence des gardiens de la forteresse, le recours aux professionnels n'est jamais premier, c'est un pis aller ; la première personne prévenue après déclenchement d'une alarme n'est pas une société d'intervention mais un voisin, un gardien ou un concierge, le lieu de travail... Comme l'explique un particulier, équipé d'un dispositif de télésurveillance : "Les choses les plus proches sont les meilleures" (ceux de la forteresse auraient privilégié les plus professionnelles). Pour les pragmatiques du local, la télésurveillance est l'occasion d'alimenter voire de renforcer les liens avec le voisinage que les gardiens de la forteresse regardaient avec une méfiance ouverte. Elle permet d'établir éventuellement un flux d'échanges et de rendre explicite le contrôle mutuel et croisé : on fait attention à ce qui se passe chez son voisin. On pourrait presque dire qu'est ici mise en place une version "électronique" du coup d'œil de bon voisinage.

"Si ce n'est pas un incident, que la personne ne donne pas le code, la centrale de télésurveillance téléphone à des voisins qui ont la clef et à qui j'ai donné le numéro de téléphone. Mes voisins sont d'accord, ils sont très gentils. Et puis le monsieur est très baraqué. J'ai aussi mis une amie qui n'habite pas très loin et qui a la même chose, c'est un échange de bons procédés." (Antony)

Ainsi, comme pour les gardiens de la forteresse, l'usage que les pragmatiques font de la télésurveillance modifie leur rapport à l'espace : dans le premier cas, elle accentue la fermeture de l'espace et le protège contre le monde qui l'entoure ; dans le deuxième cas, elle renforce le réseau de sociabilité locale et les échanges du lieu protégé avec l'espace dans lequel il est situé. Autrement dit, les usagers eux-mêmes mettent en œuvre en pratique deux définitions contrastées de la ville, des risques qu'elle comporte et du rapport entre leur espace privé et l'espace urbain.

Les technologies ne sont donc pas des éléments anodins dans la configuration de ces espaces : leur mise en place conduit à une explicitation et une formalisation par les usagers eux-mêmes de la manière dont ils se représentent leur sécurité et au delà, à une inscription de ces représentations dans l'espace et dans l'organisation. Ce devrait être mûrement réfléchi par tous ceux qui prennent une part active dans la mise en place des politiques de prévention et dans la conception des systèmes techniques. Les technologies de surveillance se présentent donc à la fois comme un outil de connaissance de ce domaine difficile à cerner qu'est la sécurité et un champ ouvert pour la négociation sur les formes d'organisation de l'espace en milieu urbain.

## MOTS-CLÉS: TECHNOLOGIE-SÉCURITÉ- HABITAT-VILLE-USAGERS

### BIBLIOGRAPHIE

“Sécurité et technologies”, *Actes du comité d’experts* réuni les 2 et 3 décembre 1993 à l’Institut des hautes études sur la sécurité intérieure. Rapport IHESI.

Amphoux, P., 1990, "Domotique domestique", *Culture technique*, n°21, p.66-75.

Beillan, V., 1993, *La domotique en situation expérimentale. Les pratiques des locataires des logements domotiques de La Châtre*, Rapport EDF- Direction des Etudes et Recherches.

Boullier Dominique, “La vidéosurveillance à la RATP : un maillon controversé de la chaîne de production de sécurité”, *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 3e trimestre 1995.

Clarke Ronald V., “Les technologies de la prévention situationnelle”, *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 3e trimestre 1995.

Dard, P., Laumonier, C., Mallein, P. et Toussaint, Y., 1991, *Minitel et gestion de l’habitat: la domotique en question*, Rapport Plan construction.

Dard, P., Laumonier, C., Mallein, P. et Toussaint, Y., 1995, *Réseaux de communication et services résidentiels. Analyse comparée des dynamiques d’offre et d’usage de la «domotique collective» dans différentes configurations d’habitat collectif*, Rapport CSTB-Plan Construction.

Giffard Pierre-Olivier, *La télégestion*, Paris: PUF, Que-sais je ?, 1994.

Le Doussal R., “Les dispositifs de sécurité des hôpitaux”, *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 3e trimestre 1995.

Moisson Nathalie, “Travaillez, on vous surveille”, *60 millions de consommateurs*, n° 290, décembre 1995, pp 12-15.

Ocqueteau, Frédéric, “Vidéosurveillance et gestion de l’insécurité dans un centre commercial : les leçons de l’observation”, *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 3e trimestre 1995.

Ocqueteau, Frédéric, *Gardiennage, surveillance et sécurité privée. Commerce de la peur et/ou peur du commerce ?*, rapport IHESI-CESPID, 1992 et

Skoda, C., Dard, P., Aubree, D. et Laumonier, C., 1989, *La domotique en situation diffuse, 19 monographies de précurseurs*, rapport CSTB.

Théron Jean-Pierre, “Chronique de législation”, *L’actualité juridique, Droit administratif*, 20 mars 1995.