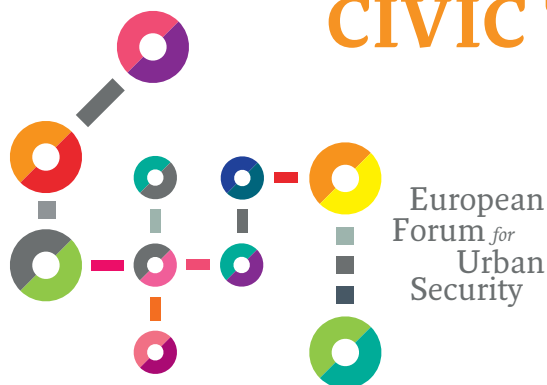


# CIVIC TECHNOLOGY



Le concept de technologie civique se réfère à l'utilisation de la technologie pour favoriser la participation citoyenne à diverses tâches de gouvernance et de police dans l'objectif d'améliorer la qualité des services au public : sites web, plateformes en ligne, applications mobile ou autres canaux novateurs de communication digitale. On peut utiliser la technologie civique pour informer les citoyens et faciliter leur accès aux services, mais aussi pour les associer directement à l'élaboration des politiques et à la coproduction de la sécurité.

## LA « CIVIC TECH » DANS LA VIE QUOTIDIENNE



La technologie civique, ou « Civic Tech » en anglais, peut prendre bien des formes et viser toute sorte d'objectifs. Il existe de nombreux exemples d'initiatives prises dans ce sens en Europe. Ainsi à Bruxelles (BE), Citizenlab est une plateforme digitale où les citoyens peuvent suggérer des idées, discuter, échanger des informations et prendre des décisions. De nombreuses villes européennes, dont Helsinki, Barcelone et la Métropole européenne de Lille, utilisent l'application mobile « Decidim », qui facilite la participation citoyenne notamment pour élaborer des budgets participatifs mais aussi pour consulter les citoyens et recueillir leurs idées.

## CIVIC TECH ET SÉCURITÉ URBAINE



Dans le domaine de la sécurité urbaine, la technologie civique peut être utilisée pour promouvoir un modèle intégré où la sécurité est coproduite avec les citoyens. Ceux-ci sont déjà souvent impliqués par le biais des réseaux sociaux : plateformes, réseaux, applis ou services de messagerie. Parfois, des acteurs institutionnels de la sécurité développent eux-mêmes des outils digitaux, par exemple la police locale lorsqu'elle recueille des informations en dialoguant avec les habitants.

Dans le cadre d'une approche de coproduction de la sécurité, les acteurs institutionnels peuvent demander aux citoyens d'apporter des idées pour améliorer la sécurité de leur quartier. Ce peut aussi être un processus ascendant où ce sont les citoyens qui prennent l'initiative. Ils créent des plateformes en ligne pour faciliter l'accès à l'information sur tel ou tel aspect de la sécurité dans leur ville. Ils collectent et analysent les données, organisent la surveillance de voisinage et même parfois enquêtent sur des délits à l'échelle locale, voire internationale. D'autres utilisent les réseaux sociaux pour contrôler la police, promouvoir la transparence ou dénoncer des abus policiers.

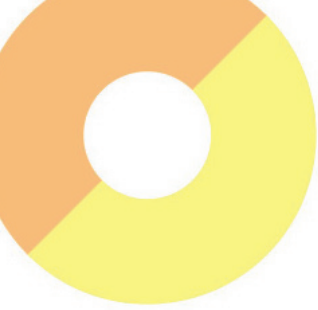
### Principaux usages des technologies civiques par les acteurs institutionnels de la sécurité dans le but de renforcer la sécurité urbaine

Renseignement	Communication et dialogue	Enquêtes criminelles	Police
Analyse des réseaux sociaux, contact direct avec les citoyens	Informar, éduquer, répondre aux questions, échanger, recruter, offrir des services hors des horaires de bureau, associer les citoyens à la prise de décision, prise de contact avec un ou des groupes ciblés, organiser le volontariat	Outil de surveillance du dark Web, opérations secrètes, surveillance des réseaux sociaux	Plateformes, applications et messageries pour le signalement des délits, gestion des foules

### Principaux usages des technologies civiques pour les citoyens

Organisation d'événements	Enquêtes amateur, justice, journalisme	Watchdogs	Surveillance de voisinage
Protests, volunteering, use of encrypted messaging apps	Nommer et dénoncer publiquement, vigilantisme, cartographie des délinquants, écoute des canaux de radio de la police, informer les autres en matière de sécurité	Surveiller, enregistrer et dénoncer les abus de la police par le streaming en direct et des applis et plateformes spécifiques	Canaux personnels tels que les groupes Whatsapp dans un quartier, solutions de marché

Tableau adapté du projet Medi@4Sec. Voir lectures recommandées plus bas.



## LA TECHNOLOGIE CIVIQUE DANS LE MODÈLE DE SÉCURITÉ INTÉGRÉE

L'information fournie par les citoyens n'est pas toujours liée à des crimes et délits graves. Plutôt, elle a le plus souvent trait aux infractions mineures, aux incivilités ou bien à ce qui est perçu comme de mauvais services publics, par exemple ignorer un véhicule garé illégalement ou bien le dépôt de débris dans un espace public. De telles infractions ne sont pas forcément importantes pour la police mais elles peuvent être prises en compte par d'autres acteurs municipaux pour améliorer leurs services.

Les technologies civiques permettent également aux services municipaux qui gèrent l'inclusion sociale et la prévention de la délinquance d'atteindre les groupes marginalisés pour leur offrir des canaux de communication directe. Par exemple l'appli mobile «Integreat» utilisée par la ville de Nuremberg en Bavière (DE) est conçue en fonction des besoins des réfugiés et des migrants. Avant son lancement, la municipalité de Nuremberg a organisé un atelier avec des réfugiés et des migrants pour les consulter sur le type d'informations qu'ils recherchent sur cette appli.



Dans le but de faciliter le signalement des crimes de haine, le Bureau du Maire de Londres pour la Police et la Criminalité (Mayor of London's Office for Policing and Crime, MOPAC) a créé en 2015 une appli mobile dédiée. Les utilisateurs peuvent télécharger des informations qui sont directement transmises à la police. Au début, le nombre de signalements était limité mais celui-ci a augmenté après une campagne de sensibilisation auprès des victimes, des associations locale et des agents de police.

### QUEL IMPACT SUR LA POLICE DE PROXIMITÉ ?



Dans le cadre du projet européen Cutting Crime Impact (CCI), des chercheurs ont réalisé un état de l'art des modèles de police communautaire en Europe. Ils ont identifié trois problématiques communes : la visibilité, l'engagement citoyens et le fait de donner la priorité aux préoccupations des habitants, ce qui se reflète de diverses manières dans les processus de numérisation.

- La présence d'agents dans les rues est la raison d'être de la police de proximité, mais cela n'empêche pas l'existence d'un débat permanent sur ce qui constitue trop ou pas assez de présence dans la rue. La police de proximité se concentre sur les communautés géographiques<sup>1</sup> mais elle devrait aussi prendre en compte la présence des communautés locales dans l'espace en ligne. La présence en ligne ne doit pas se substituer à la présence physique mais au contraire la compléter.
- L'espace digital facilite la communication, notamment les réseaux sociaux et les services de messagerie. La police peut utiliser les forums en ligne et les applis de messagerie pour communiquer directement avec les citoyens – notamment ceux qui sont rarement en contact avec la police – sur les questions qui les préoccupent.

<sup>1</sup>Bell, D. (2016), "Communitarianism", The Stanford Encyclopedia of Philosophy, Edward N. Zalta (ed.), retrieved from: <https://plato.stanford.edu/entries/communitarianism/>

### CONSÉQUENCES LÉGALES, SOCIALES ET ÉTHIQUES



L'utilisation des plateformes en ligne peut avoir un impact aussi bien positif que négatif sur la sécurité urbaine. Elle peut améliorer la communication entre les acteurs de la sécurité et les citoyens et ainsi favoriser de meilleures réponses sur le terrain, mais elle peut aussi créer de la confusion entre les acteurs de la sécurité légitimes et ceux qui s'autoproclament tels.

#### *Équité et confiance :*

Un aspect important de la police de proximité est la confiance que les policiers auront réussi, ou pas, à établir avec la population. Avec l'émergence des outils d'automatisation et des méthodes de police prédictive, il est particulièrement important de sélectionner et d'analyser les données avec soin avant de décider une intervention en personne sans viser injustement tel ou tel individu ou communauté (voir ci-dessous la fiche de synthèse CCI).

#### *Rapidité et ampleur des réactions des citoyens :*

L'un des aspects positifs de l'utilisation des réseaux sociaux dans le domaine de la sécurité urbaine est que les citoyens peuvent coordonner des actions lorsque la sécurité publique est insuffisante ou ne produit pas les résultats escomptés. Dans le meilleur des cas, ceci peut guider les acteurs de la sécurité publique dans le choix de leur domaine d'intervention et dans l'amélioration de leurs services. Les dénonciations d'individus qui se livrent ouvertement à des comportements délinquants peut sensibiliser les acteurs institutionnels et les pousser à agir, par exemple lorsque des comportements discriminatoires sont dénoncés publiquement. Mais jeter l'opprobre en public peut aussi avoir des conséquences disproportionnée en regard de l'infraction. Un sentiment d'auto-satisfaction démesuré peut au pire mener au vigilantisme, viser les innocents ou condamner le(s) coupable(s) de façon grossière et disproportionnée.

### *Sentiment d'insécurité :*

Les réseaux sociaux facilitent l'accès à l'information sur la délinquance, mais ceci peut aboutir à un trop-plein d'informations qui alimente un sentiment d'insécurité parmi le public. Dans un climat de peur du crime, les applications de signalement des délits peuvent comporter des biais et véhiculer des préjugés. Dans sa réponse, la police doit être consciente de ces préjugés et savoir que le sentiment d'insécurité de telle communauté peut être nocive pour telle autre communauté qui va se sentir à son tour en insécurité.

### *L'incertitude légale :*

Les services de police doivent pouvoir mettre en place des procédures garantissant que l'utilisation des nouvelles technologies répond à la réglementation en matière de protection des données et que le droit fondamental à la vie privée est respecté. Ceci est particulièrement important lorsqu'une tierce partie est impliquée dans le cadre de la vente de solutions de marché à des institutions et/ou organismes publics.

## **PRATIQUES LOCALES**



### **Romagna Faentina (IT) - Monica Visentin sur FA-TAMTAM, une appli destinée à améliorer les échanges entre la police locale et les groupes de surveillance du voisinage**

L'Unione della Romagna Faentina est une autorité locale qui réunit six municipalités avec une population combinée de 90 000 habitants, dont la majorité vivent dans la plus grande ville locale, Faenza.

En 2015, les autorités ont cherché à améliorer la communication entre les citoyens et la police locale. Ce qui était au départ une simple messagerie texte a évolué pour devenir une application mobile intitulée FA-TAMTAM, qui atteint désormais 40 quartiers et compte 2 000 membres. L'appli a pour objet de favoriser une coopération proactive entre les citoyens et de remédier au sentiment d'insécurité en sensibilisant sur le réseau communautaire. Chaque groupe de voisins débat des sujets qui le préoccupe en présence d'un.e animateur.trice formé.e par la police, qui le cas échéant peut signaler un problème à celle-ci.

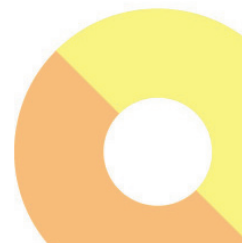
Depuis 2015, le nombre de groupes de voisinage a augmenté dans la région et l'appli mobile a eu des effets positifs. En effet, les groupes organisent à présent des activités pour les habitants de leur quartier et travaillent sur des questions autres que la sécurité, ce qui améliore indirectement la cohésion sociale. On constate également une augmentation du nombre de volontaires et les habitants rapportent qu'ils ont maintenant davantage confiance dans les autorités locales. Les principaux obstacles sont le fait que la plateforme FA-TAMTAM demande un savoir-faire technique et la nécessité d'avoir des ressources suffisantes pour former les animateurs de groupe locaux.

### **Municipalité de Terrassa (SP) - Réseaux sociaux et autres outils numériques pour mieux communiquer avec les citoyens**

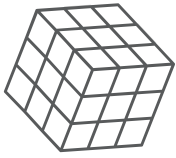
La municipalité de Terrassa utilise différentes plateformes en ligne pour mieux communiquer avec les citoyens. Le site web municipal est le principal outil de communication et fournit des informations générales et d'actualité sur la municipalité.

Twitter, Facebook, Instagram et Youtube permettent à la municipalité de communiquer plus directement avec les citoyens et de les informer sur tel ou tel sujet en particulier. Les profils personnels des élus sur les réseaux sociaux, notamment le maire et le responsable de la sécurité, permettent aussi d'améliorer la communication. L'utilisation des réseaux sociaux a des effets à la fois positifs et négatifs sur la police de proximité à Terrassa. Les réseaux sociaux sont perçus comme des canaux de communication directe avec la police et les citoyens les utilisent de plus en plus souvent pour signaler des infractions ou délits. La crise sanitaire du Covid-19 a amené la police à utiliser des canaux de communication plus directs tels que WhatsApp pour rester en contact avec les citoyens.

Néanmoins, des problèmes se posent. Les agents de police ont parfois du mal à déterminer quels signalements du public sont importants ou non et aussi à gérer le flot d'informations qu'ils reçoivent. Afin de surmonter ces difficultés et d'éviter le risque de propager des fake news susceptibles d'inquiéter la population, il est important de développer un système de réponse approprié.

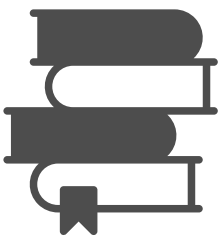


## DÉFIS ET RECOMMANDATIONS



- L'utilisation de la technologie civique demande des formations appropriées. Il est aussi important d'élaborer des règles d'utilisation qui précisent quel type d'information est approprié et comment répondre à des problèmes complexes ou aux préoccupations parfois contradictoires des habitants. De même, il est nécessaire d'avoir un système de réponse approprié. Ceci demande une bonne compréhension des principes et des nécessaires arbitrages liés à l'utilisation de la technologie civique pour la sécurité urbaine. Il convient également de développer des critères pour la conception des outils numériques.
- Il peut être utile d'avoir des médiateurs ou autres types d'intermédiaires qui connectent les citoyens et les responsables de la sécurité locale. Mieux comprendre comment les intersections entre les processus descendants et ascendants peut aider à développer des systèmes qui limitent le surplus d'informations et éliminent les informations inutiles tout en garantissant une participation citoyenne large et inclusive.
- Afin de mettre en oeuvre ces recommandations, la police a besoin de formation et de ressources. Elle doit rechercher les bienfaits des outils numériques et comprendre les implications de leur utilisation afin d'associer les citoyens à la coproduction de la sécurité. Filtrer les informations pour éliminer celles qui ne sont pas pertinentes ou peuvent être nocives demande du temps et des efforts mais ceci est nécessaire afin de susciter et/ou de préserver la confiance. Lorsque la police agit sur la base de mauvaises informations ou bien d'informations non filtrées, cela peut nuire aux enquêtes mais aussi entraîner la suspicion du public, puisque celui-ci a accès aux mêmes informations.
- Toute application de la technologie civique doit être adaptée au contexte local spécifique de telle ou telle localité. Il est important de prendre en compte la différence entre les environnements ruraux et urbains plutôt que d'utiliser une application uniforme partout. Il peut être utile de fournir le service en différentes langues afin de desservir le plus grand nombre de citoyens concernés, mais cela n'est pas toujours possible en raison du coût. Un autre aspect à prendre en compte est celui de la différence en densité de population entre tel quartier et tel autre. Enfin, il faut aussi prendre en compte l'âge moyen de la population locale et sa familiarité, ou non, avec les outils et l'espace numériques. population should also be taken into account.

## QUELQUES LECTURES RECOMMANDÉES



- CCI: [fiches de synthèse sur la police de proximité](#) (état de l'art et implications éthiques)
- *A Pattern Language of Social Media in Public Security* : Cette publication a été préparée dans le cadre du projet [Medi@4Sec](#), qui est financé par la Commission européenne. Elle examine les modèles d'utilisation des réseaux sociaux par les acteurs publics de la sécurité et présente les enseignements qui en sont tirés. Elle examine notamment comment la police, les citoyens et les criminels utilisent les réseaux sociaux et comment cela affecte la sécurité publique, de façon positive ou négative.
- [Community-oriented policing in the European Union today](#) : cette boîte à outils a été publiée en 2018 par le Réseau Européen de Prévention de la Criminalité (REPC) de l'Union européenne en collaboration avec Agence de l'Union européenne pour la formation des services répressifs (CEPOL). Notamment, elle analyse comment la technologie peut contribuer aux approches de police communautaire et donne des exemples de pratiques en Europe.
- [Decidim](#) est une plateforme en ligne de participation citoyenne qui est également accessible sur téléphone mobile. Elle offre un certain nombre de services pour faciliter la participation du public tels que les consultations citoyennes, les budget participatifs et des délibérations en ligne en temps réel. De nombreuses villes et régions européennes utilisent cette plateforme, qu'ils ont adaptée à leurs besoins locaux spécifiques.



**CCI**  
CUTTING CRIME  
IMPACT

