

Sécurité et tranquillité publique en Ile de France : métiers, acteurs, besoins en formation

INSTITUT D'AMÉNAGEMENT ET D'URBANISME DE LA RÉGION ILE DE FRANCE

15 rue Falguière – 75740 Paris cedex 15 – Tél : 01 53 85 53 85 - Fax : 01 53 85 76 02

Directeur Général : Hervé Gay

Mission Études Sécurité (MES)

Directrice : Marianne Anache

Étude réalisée par :

Mustapha Boudjemai, chef de projet (MES)

Corinne de Berny - Riche, chargée d'études (DDHEGL)

Pascale Leroi, chargée d'études (DEDL)

Étude n° 20-01-05

© IAURIF

Sommaire

| | |
|--|----|
| Avant propos..... | 8 |
| Rappel des objectifs de l'étude et aspects méthodologiques | 10 |

TOME 1 - RAPPORT D'ÉTUDE

| | |
|------------------------------------|-----------|
| INTRODUCTION GÉNÉRALE | 12 |
|------------------------------------|-----------|

Évolution de la demande de sécurité et des réponses publiques :

La sécurité au cœur des enjeux de cohésion sociale

| | |
|--|-----------|
| CHAPITRE I - ÉTAT DES LIEUX | 14 |
|--|-----------|

Approche sectorielle des métiers, des employeurs et des problématiques de professionnalisation

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| Cadrage de l'observation..... | 15 |
|--------------------------------------|-----------|

I.1- Les emplois de la sécurité en Île de France

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Éléments de cadrage | 16 |
|----------------------------------|-----------|

I.1.1. Repérage et classification des différents métiers et types d'emplois de la sécurité..... 16

I.1.2. Secteurs d'activité et employeurs des agents de sécurité 17

I.1.3. Marché du travail et profils des agents de sécurité 19

| | |
|---|-----------|
| I.2- Le développement de la sécurité privée..... | 23 |
|---|-----------|

I.2.1. Approche socio-économique du secteur d'activité 23

I.2.1.1. Le secteur d'activité « Enquête et sécurité » 23

I.2.1.2. Localisation des établissements et des emplois 25

I.2.1.3. Aspects économiques : parts de marchés et chiffre d'affaire..... 29

I.2.1.4. Évolution des effectifs et perspectives 29

I.2.1.5. Caractéristiques des emplois du secteur de la sécurité privée 30

I.2.2. Approche qualitative du développement de l'activité et du métier d'agent de sécurité et de la surveillance 31

I.2.2.1. Évolution des besoins et des profils d'agents de sécurité..... 31

I.2.2.2. Impacts sur le marché du travail et l'activité 34

I.2.3. Perspectives de développement et dynamiques de professionnalisation 35

I.2.3.1. Structuration et positionnement stratégique de la branche professionnelle ... 35

I.2.3.2. Perspectives et pistes de partenariat avec les pouvoirs publics 38

| | |
|--|-----------|
| I.3- Les dispositifs publics locaux de prévention et de sécurité..... | 40 |
| <i>Les interventions gérées, financées, initiées par les collectivités territoriales</i> | |
| I.3.1. Évolution des emplois territoriaux et développement des métiers liés aux dispositifs locaux de prévention et de sécurité | 40 |
| I.3.2. Les policiers municipaux | 43 |
| I.3.2.1. Le développement des polices municipales, contexte historique et institutionnel | 43 |
| I.3.2.2. Effectifs, caractéristiques des agents de la filière sécurité des collectivités territoriales, localisation des services et marché de l'emploi | 44 |
| I.3.2.3. Problématiques et enjeux de la formation..... | 47 |
| I.3.3. L'animation, la coordination des politiques locales de sécurité | 49 |
| I.3.4. La prévention sociale et éducative en faveur des jeunes des quartiers sensibles et des marginaux | 53 |
| I.3.4.1. Introduction : éléments relatifs à la filière sanitaire et sociale | 53 |
| I.3.4.2. Les éducateurs de rue de la prévention spécialisée | 54 |
| I.3.4.3. Les animateurs - relais des structures de réduction des risques | 61 |
| I.3.4.4. Les animateurs sociaux dans les sites urbains | 62 |
| I.3.4.5. Les animateurs, éducateurs sportifs et de plein air | 66 |
| | |
| I.4- La politique de proximité des institutions régaliennes | |
| Éléments succincts | 69 |
| I.4.1. La sécurité publique, la police urbaine de proximité (PUP) | 69 |
| I.4.2. La lutte contre la violence en milieu scolaire | 73 |
| I.4.3. La justice de proximité, l'aide aux victimes et l'accès aux droits | 79 |
| I.4.3.1. Le développement des dispositifs locaux d'accès aux droits, des peines alternatives de réparation et des formes de conciliation | 79 |
| | |
| Remarques générales | |
| <i>Emplois- jeunes et politiques de proximité, quelles perspectives d'intégration ?</i> | 82 |
| | |
| I.5- Les services urbains dans les quartiers sensibles | 83 |
| | |
| I.5.1. Le secteur du logement social | 83 |
| I.5.1.1. L'évolution des modes de management des bailleurs | 83 |
| I.5.1.2. L'impact sur les métiers et les interventions | 84 |
| I.5.1.2.1. les gardiens d'immeubles HLM | 85 |
| I.5.2. Les transports collectifs | 89 |
| I.5.2.1. Les stratégies développées par les opérateurs et des pouvoirs publics pour améliorer la sécurité dans les réseaux de transports collectifs .. | 89 |
| I.5.2.2. L'impact de la problématique sécuritaire sur la gestion des ressources humaines et les métiers du transport collectif | 91 |
| I.5.2.2.1. La RATP | 92 |
| Les équipes de sécurité de la RATP, le GPSR | 92 |
| Les Responsables Prévention Sécurité des Centres Bus | 93 |
| Les machinistes-receveurs de la RATP | 92 |
| Les agents de prévention et d'environnement dans les bus..... | 94 |

| | |
|---|-----|
| I.5.2.2.2. La SNCF | 95 |
| Les modes de recrutements | 95 |
| L'évolution des métiers..... | 96 |
| La formation interne des personnels SNCF | 98 |
| I.5.2.2.3. Les opérateurs privés de transports..... | 99 |
| Problématiques transversales aux transporteurs..... | 100 |
| I.5.3. Les services publics dans les quartiers sensibles | 102 |
| I.6- L' émergence des dispositifs de médiation sociale urbaine et de veille | 104 |
| I.6.1. Le développement de la médiation sociale : enjeux et contexte | 104 |
| I.6.2. Approche quantitative des emplois de médiateurs sociaux | 106 |
| I.6.3. Approche qualitative des emplois et des dispositifs | 110 |
| I.6.3.1. Emplois jeunes, la médiation une dimension quasi transversale | 110 |
| I.6.3.2. Une diversité d'expériences et de besoins exprimés : synthèse des dispositifs repérés et des positionnements des partenaires..... | 111 |
| I.6.3.3. Le développement des services partagés dans une perspective d'approche territoriale : les structures de portage des emplois..... | 114 |
| I.6.4. Problématiques de professionnalisation | 116 |
| | |
| CHAPITRE II. L' OFFRE DE FORMATION ET DE QUALIFICATION | 124 |
| Introduction | 125 |
| | |
| II.1- Les diplômes homologués de l' éducation nationale | 127 |
| II.1.1. Les diplômes de l'enseignement secondaire | 127 |
| II.1.2. Les diplômes de l'enseignement supérieur | 133 |
| Les perspectives..... | 137 |
| | |
| II.2- Les formations à l' animation du Ministère de la jeunesse et des sports | 139 |
| | |
| II.3- Les autres formations dispensées en Ile-de-France | 142 |
| II.3.1. Les certificats professionnels du Ministère de l'emploi | 142 |
| II.3.2. Les autres titres homologués par l' État | 143 |
| II.3.3. Les formations non homologuées par l' État..... | 144 |
| II.3.4. L'offre de formation répertoriée par le CARIF | 145 |
| | |
| II.4- Eléments complémentaires relatifs aux dispositifs soutenus ou initiés par les employeurs..... | 148 |
| II.4.1. Les actions soutenues par le secteur de la sécurité privée | 149 |
| II.4.2. L'action des collectivités territoriales : l'offre du CNFPT dans le domaine de la | |

| | |
|---|-----|
| sécurité | 149 |
| II.4.3. L'offre en direction des personnels de proximité de l'habitat et les actions portées par les bailleurs HLM | 150 |
| II.4.4. Les dispositifs et stratégies des transporteurs | 152 |
| II.4.4.1. La formation des agents de sécurité de la SUGE à la SNCF | 153 |
| II.4.4.2. La formation des machinistes – receveurs de la RATP | 154 |
| II.4.4.3. Les opérateurs privés – L'exemple du Groupe KEOLIS..... | 156 |

CHAPITRE III.- SYNTHÈSE DES PROBLÉMATIQUES ET PRIORITÉS EN MATIÈRE DE FORMATION

158

| | |
|---|-----|
| III.1. Approche par secteur et par métiers | 159 |
| III.1.1. La sécurité privée, les agents de sécurité | 159 |
| III.1.2. Les dispositifs locaux de prévention et de sécurité | 159 |
| III.1.3. Les missions régaliennes de sécurité et de justice | 163 |
| III.1.4. Les services publics urbains dans les zones sensibles..... | 165 |
| III.1.5. Le logement social | 165 |
| III.1.6. Les transports collectifs publics | 166 |
| III.1.7. Les médiateurs sociaux urbains..... | 167 |
| | |
| III.2. Approche transversale | 168 |
| III.2.1. Des difficultés de recrutement pour des métiers peu valorisés et les challenges du renouvellement des effectifs au sein des services publics | 168 |
| III.2.2. Obstacles et enjeux de professionnalisation et de promotion sociale des agents peu qualifiés occupant des emplois de base précaires..... | 169 |
| III.2.3. L'adaptation des personnels de proximité au contact des publics et le renforcement du rôle de l'encadrement intermédiaire | 170 |
| III.2.4. Un déficit de contrôle des activités de sécurisation et des besoins de management opérationnel et d'expertise pour conduire les stratégies..... | 171 |
| III.2.5. Un manque de coopération des acteurs locaux lié à une méconnaissance réciproque et un déficit d'outils de gestion concertée..... | 172 |
| III.2.6. Des déficits d'interventions sur certains sites et des enjeux spécifiques sur des territoires fragilisés nécessitant la production de nouvelles réponses..... | 172 |
| III.2.7. Les enjeux de la participation des citoyens et de l'éducation populaire dans une perspective de développement communautaire et de médiation | 173 |
| | |
| III.3. Vers une cohérence régionale dans le développement et l'adaptation de l'offre de formation aux besoins | 174 |
| Une offre éclatée, insuffisante et peu lisible, une dispersion des moyens | |
| La nécessité d'une stratégie globale et à un échelon régional | |
| Contributions et leviers de la région | |

TOME 2 - DOCUMENT TECHNIQUE D'APPUI

| | |
|---|-----|
| I - Repérage des partenaires, acteurs et experts | 180 |
| II - Notes complémentaires et d'appui | 188 |
| Note n°1 : Synthèse et classification des métiers repérés | 188 |
| Note n°2 : A propos de la notion de sécurité | 193 |
| Note n°3 : L'évolution des problématiques et des enjeux | 194 |
| Note n°4 : L'évolution des politiques publiques | 196 |
| Note n°5 : Principales évolutions législatives et incidences sur le développement des activités et métiers de la sécurité | 198 |
| Note n°6 : Politique des « grands frères » et marchés spécialisés de la sécurité privée | 203 |
| Note n°7 : La sécurité dans le logement social, le rapport Peyrat | 205 |
| Note n°8 : Les conséquences de l'insécurité sur la gestion des quartiers d'habitat social et les professionnels qui y travaillent..... | 206 |
| Note n°9 : Politiques urbaines et renouvellement de l'action publique | 207 |
| Note n°10 : La gestion urbaine de proximité | 208 |
| Note n°11 : Le logement social régional | 210 |
| Note n°12 : Les modules de formation de l' AFPOLS | 214 |
| Note n°13 : A propos des décrets relatifs aux quotas de gardiens d'immeubles | 215 |
| Note n°14 : Précisions concernant les prérogatives des polices municipales | 216 |
| Note n°15 : Effectifs de la filière sécurité de la Fonction Publique Territoriale en France | 219 |
| Note n°16 : L'implantation des polices municipales en Ile de France | 220 |
| Note n°17 : Le recrutement des policiers municipaux | 225 |
| Note n°18 : La formation des policiers municipaux | 226 |
| Note n°19 : Le centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT)..... | 227 |
| Note n°20 : Le milieu scolaire, quelques chiffres concernant l'Académie de Paris | 228 |
| Note n°21 : Le cadre législatif et institutionnel de la médiation familiale | 229 |
| Note n°22 : Les entreprises privées de transports : l'OPTILE | 232 |
| Note n°23 : Développer une démarche de formation dans une optique d'adaptation du management face aux problématiques de sécurité | 234 |
| Note n°24 : A propos de la notion de médiation, les aspects conceptuels | 235 |
| Note n°25 : L'intégration des emplois jeunes au sein des collectivités territoriales..... | 236 |
| Note n°26 : L'animation de plate-forme régionale de professionnalisation des adultes relais par l'ARDEVA | 237 |
| Note n°27 : Rappel concernant le dispositif de la formation professionnelle continue..... | 239 |
| Note n°28 : Engagements de la Région en matière de formation et de sécurité | 242 |
| Note n°29 : Aspects convergents de la politique de formation avec les besoins repérés (objectifs et principes du Schéma régional des Formations) | 245 |
| III - L'impact des stratégies de sécurité sur le management : | |
| Présentation de cas | 247 |
| Cas n°1 : La ville de Paris | 247 |
| Cas n°2 : Diversification des réponses en matière de « sécurité humaine », le cas d'un bailleur Public : L'OPAC de Paris | 248 |
| Cas n°3 : La RATP | 252 |
| Cas n°4 : La SNCF | 255 |
| Cas n°5 : Le cas de la société CGEA-CONNEX, premier opérateur privé de transport en France et en Ile de France..... | 260 |
| Cas n°6 : Les médiateurs et contrôleurs d'IDF services | 265 |

| | |
|--|-----|
| Cas n°7 : Les bases de loisirs régionales (la base de loisirs d' Etampes)..... | 267 |
| IV - Présentation d'expériences relatives à la médiation sociale urbaine | 268 |
| Expérience n°1 : Les équipes de médiateurs de l'OPAC de Paris | 269 |
| Expérience n°2 : Le dispositif de médiation de l'immobilière 3F | 272 |
| Expérience n°3 : Les médiateurs éducatifs dans les collèges des Hauts de Seine | 277 |
| Expérience n°4 : Les correspondants de nuit à Rennes | 279 |
| Expérience n°5 : CAPVILLE, un organisme de formation partenariale pour la professionnalisation des médiateurs et des métiers de la ville | 281 |
| V – Éléments bibliographiques et documentaires | 284 |

Avant-propos

Cette étude s'inscrit dans le cadre de la mission d'observatoire de la sécurité confiée par la Région Île-de-France à l'IAURIF. Elle a été réalisée en grande partie en 2002. Si les analyses présentées permettent d'appréhender suffisamment les besoins en formation liés à la sécurité et à la tranquillité publique ainsi que l'évolution des emplois et des métiers concernés, quelques réserves méritent d'être formulées au regard d'évolutions en cours. Nous soulignerons ici en particulier :

-l'arrêt et la réduction des dispositifs d'emplois aidés (emplois jeunes, CES...) posent de manière urgente la question du devenir et de la professionnalisation de milliers d'emplois d'animateurs socio-sportifs divers, de médiateurs, d'agents d'accès aux droits, de veille... En même temps, cela fragilise à court terme le développement de ces réponses préventives innovantes, en rendant plus difficile la viabilité économique des services *ad hoc* mis en place ; *a fortiori* lorsque ceux-ci sont portés par de petites structures associatives externes ;

-les incertitudes qui pèsent actuellement sur l'évolution de la fonction publique. Plus précisément, cela conditionnera la façon dont seront relevés plusieurs challenges pointés dans l'étude, tels que :

- le maintien des effectifs, voire leur augmentation face aux nouvelles missions découlant des enjeux précités qui dépendront notamment des créations nettes de postes et du taux de remplacement des départs en retraite ;
- l'intégration de nouveaux profils d'agents et la pérennisation des emplois émergents liés à la sécurité, qui requièrent, dans le cadre de la fonction publique, la mise en place de nouveaux cadres statutaires, l'élargissement des conditions d'accès aux emplois et aux formations reconnues ;
- la stabilité et l'ancrage local des personnels, éléments essentiels des politiques de proximité, qui pourraient être favorisés par une plus grande territorialisation des modes de gestion et de recrutement ;
- l'amélioration des relations avec le public, qui passe par la transformation des pratiques professionnelles et la prise en compte de nouveaux besoins et qui appellent donc à poursuivre la révision des modes d'organisation de l'activité.

Ainsi le repositionnement de l'État dans ses domaines régaliens et la redéfinition des missions des administrations *ad hoc* modifient d'ores et déjà substantiellement le contexte décrit et les perspectives dressées :

- Dans le domaine scolaire, la disparition des MISE – maîtres d'internat et surveillants d'externat – et des aides-éducateurs a suscité des interrogations, le nombre de postes d'assistants d'éducation créés en remplacement ne couvrant pas pour l'instant la totalité des emplois supprimés.
- Les changements qui s'annoncent, à travers notamment le réexamen de la loi sur la présomption d'innocence, la révision de la politique pénale ou encore la redéfinition des termes de la justice de proximité, pourraient avoir une influence sur les besoins en formation dans le champ judiciaire. En effet, ceux-ci varieront en fonction de l'essor des MJD – maisons de justice et du droit –, du rôle effectif des juges de proximité, du niveau de recours aux peines alternatives. Et finalement, ils dépendront de la place qui sera accordée aux nouveaux intervenants (agents de justice, accompagnateurs de peines de réparation, médiation familiale, correspondants justice...) et de la façon dont seront prolongées leurs missions et organisées leurs tâches (création de postes internalisés, élargissement de fonction de personnels existants, délégation de service...).
- La réorganisation territoriale des services de sécurité publique va dans le sens d'une meilleure adéquation de la présence des forces de police et de gendarmerie à la nouvelle configuration urbaine. La priorité marquée en faveur d'une police d'investigation (GIR) et de maintien de

l'ordre nous interroge cependant sur la poursuite du déploiement de la PUP – police urbaine de proximité – et plus généralement, pour ce qui nous intéresse, sur l'évolution des métiers de la police et les types de profils qui seront prioritairement recherchés demain.

- Le recentrage des éducateurs de la PJJ – protection judiciaire de la jeunesse – sur les mesures pénales et les structures coercitives (centre éducatif fermé, intervention en prison...) pourrait induire à terme une transformation de leur mission et de leur fonction. En outre, ce mouvement s'accompagne d'un transfert progressif, vers les départements, de la prise en charge des mesures administratives (placement en foyer et suivi en milieu ouvert au titre de l'enfance en danger...) qui pourrait entraîner un développement et un repositionnement de l'aide sociale à l'enfance¹ et de la prévention spécialisée, et donc susciter des besoins spécifiques.
- De manière commune à tous ces secteurs, les hypothèses récemment avancées visant la rémunération au mérite des fonctionnaires reposent de manière différente la question de la motivation et de la reconnaissance du travail accompli, notamment dans les zones les plus difficiles.

-Les nouvelles lois de sécurité intérieure contribuent à accroître et à transformer le rôle de la sécurité privée et des polices municipales. Ainsi le prolongement des dispositions exceptionnelles de lutte contre le terrorisme, la responsabilisation des organisateurs d'activités publics ou privés ou encore la pénalisation de certaines infractions² impliquent de nouvelles tâches et prérogatives qui auront des incidences sur le contenu même des métiers et induiront un recours plus important à ces formes de sécurisation. Or l'étude met à jour l'existence d'un marché de l'emploi déjà tendu sur ces deux secteurs, ce qui risque de ne pas faciliter le développement qualitatif des interventions et des conditions d'exercice de ces professions, malgré le durcissement de la réglementation de ces activités de sécurité, dont les conditions d'application restent parfois aléatoires ou inadaptées à la réalité – en terme de contrôle, de délai d'habilitation, etc.

-Le projet de loi sur la formation professionnelle ainsi que les différents accords sociaux en cours de négociation confirment les stratégies visant le renforcement des passerelles entre les filières, la reconnaissance des acquis d'expérience et la simplification du système de formation en alternance³. Si de telles dispositions peuvent contribuer à faire évoluer l'offre de formation et à en faciliter l'accès, les obligations des employeurs, les conditions de départs et les moyens affectés apparaissent toutefois incertains à ce jour.

-Enfin, de manière transversale, la deuxième phase de décentralisation engagée interpellera plus encore la Région sur ses futures responsabilités pour deux raisons principales : d'une part, elle pourrait être plus directement concernée du fait de l'extension de ses compétences en matière de formation professionnelle des jeunes et des adultes, de formation des travailleurs sociaux, de vie scolaire – avec la gestion des techniciens et ouvriers de service dans les lycées – et, d'autre part, l'accroissement de son rôle dans les champs du transport, du logement social et de l'action économique pourrait lui donner plus de poids pour inciter les partenaires et les opérateurs à faire des efforts dans ces domaines, en vue du renfort de la présence humaine et de la formation des personnels de proximité.

Au total, si la plupart des points étudiés et des dynamiques mises en exergue dans ce rapport restent d'actualité, un travail de mise en perspective plus fin, au regard des aspects évoqués ci-dessus, et le suivi de ces questions avec les partenaires nationaux et locaux semblent opportuns.

¹ La gestion, par des départements, de centres éducatifs fermés est envisagée à l'expérimentation (projet de décentralisation).

² Squat des halls d'immeuble, répétition de la fraude aux transports, mendicité agressive, racolage passif...

³ Signalons l'entrée en vigueur, en 2003, des dispositions relatives à la VAE – validation des acquis d'expérience – ainsi que l'homologation du titre AMIS – agent de médiation, information et service –, dont l'expérimentation est citée au chapitre I.6.

Objectifs de l'étude et aspects méthodologiques

Cette étude a pour objectif de faire le point sur les problématiques de formation des professionnels de la prévention et de la sécurité et sur le renfort et la qualification de la « présence humaine » de manière plus générale.

Tome I, le rapport d'étude

La transversalité de la thématique de la sécurité et les enjeux sur lesquels repose l'étude font que nous avons porté un regard suffisamment large, afin de ne pas enfermer nos réflexions dans une approche trop étreinte des notions de sécurité et de tranquillité publiques, ni considérer sans distinction des métiers pour lesquels la sécurité est une mission prioritaire et d'autres, pour lesquels elle n'est qu'une fonction partielle ou un paramètre qui a modifié les conditions de travail. Dans la même optique, les besoins en formation relevés et les pistes ouvertes n'ont pas été limités aux formations qualifiantes spécialisées, mais abordent aussi les aspects de co-formation par l'échange, de renfort des compétences des professionnels par la formation continue ainsi que la formation des volontaires et des acteurs associatifs. Les secteurs ne sont pas explorés uniformément, mais en fonction de priorités repérées, des champs de compétences de la Région ainsi que de la teneur des informations qu'il s'est avéré possible de recueillir ; les problématiques des agents relevant des missions régaliennes de sécurité publique, de justice ou des services publics sont donc plus succinctement et différemment traitées. Notre travail s'est donc organisé autour de grands domaines d'activités et, à l'intérieur de ceux-ci, de catégories d'employeurs et de types d'interventions.

Le premier chapitre, à partir d'un cadrage contextuel, est consacré à un « état des lieux » des secteurs d'activités et des métiers particulièrement concernés. Il vise à :

- percevoir les répercussions de la question sécuritaire sur l'activité des employeurs et l'évolution des modes de management ;
- mesurer les impacts sur le développement de l'emploi et la transformation de métiers, en essayant de dégager à chaque fois les problématiques de recrutement, de professionnalisation et les différentes dynamiques de qualification et stratégies de formation qui ont été engagées ces dernières années.

Le deuxième chapitre complète ces investigations par une première approche de l'offre de formation homologuée et privée et une présentation succincte des efforts et des outils de formation des principales catégories d'employeurs.

Enfin, dans le troisième chapitre, nous nous sommes attachés à dresser des perspectives et formuler des pistes en vue d'un effort des pouvoirs publics. Pour ce faire, nous présentons, tout d'abord de manière synthétique, les conclusions et les pistes ouvertes pour chaque secteur d'activités – approche sectorielle. Ensuite, nous proposons une approche transversale et stratégique, à partir de problématiques communes à des métiers, des publics, des territoires, des employeurs. Chacune donne lieu à des axes d'orientations spécifiques et des démarches d'action. Puis, nous revenons rapidement sur les enjeux de la Région et appréhendons les différents leviers d'action possibles pour la mise en œuvre d'une stratégie globale, impliquant les différents acteurs, sur ces questions de formation et de présence humaine.

Tome II, le document technique d'appui (DTA)

Afin d'éclairer les analyses présentées dans le tome I, cette deuxième partie propose des synthèses, des notes techniques d'appui et de réflexion, des études de cas et présentations d'expérience, le tout visant à compléter les éléments d'informations relatifs au contexte, aux employeurs et aux organismes de formation.

Tome 1

RAPPORT D'ETUDE

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Evolution de la demande de sécurité et des réponses publiques⁴

La Sécurité et la Tranquillité publique, outre le fait d'être des « objets d'intervention publique et professionnelle » sont avant tout des enjeux de société qui interpellent les positionnements éthiques, conceptuels.

Différentes étapes ont marqué la manière dont les pouvoirs publics se sont emparés de ces questions depuis les années 50. Elles ont été le reflet de l'évolution du contexte urbain, économique, international dans lequel la demande de sécurité s'est exprimée et des divergences d'appréciation politique sur les facteurs de l'insécurité et la priorité des actions à mener pour lutter contre celle-ci. Les débats ont notamment porté depuis 20 ans, sur les lignes d'équilibre entre l'approche répressive d'une part et préventive d'autre part.

Ces aspects conditionnent en fait les stratégies de « professionnalisation, de renfort et de qualification de la présence humaine » et les logiques sociales et institutionnelles sur lesquelles celles-ci reposent.

La sécurité au cœur des enjeux de cohésion sociale

Au fil de ces dernières décennies, la question de la sécurité a évolué de façon paradoxale. Clairement, la société n'a jamais été aussi « sûre et libre » en comparaison du début du 20^{ème} siècle. Pourtant, il est couramment admis d'affirmer que l'insécurité a progressé, et cela en dépit de l'augmentation du niveau de vie et de protection sociale et du développement de l'appareil répressif.

Cette thématique occupe en tout cas le centre de la scène politique et médiatique et semble être au cœur des préoccupations des citoyens. Loin de toute psychose et de tout amalgame, l'accélération, ces dernières années, des différents phénomènes amplifiés il est vrai parfois par des discours médiatiques peu nuancés et alarmants, et leurs effets dans la conscience des décideurs et dans l'imaginaire collectif, nous ont conduit inexorablement vers une augmentation de la demande de sécurité, voire la réaffirmation et la redéfinition d'un « droit à la sécurité » encore plus inaliénable que le *droit au travail* et le *droit au logement*.

Beaucoup d'hypothèses s'accumulent face à ce paradoxe ; retenons-en ici quelques-unes qui semblent pouvoir éclairer l'action publique et de manière générale, toute intervention humaine professionnelle visant à répondre à cette nouvelle demande de sécurité :

- *Serait-ce seulement l'exigence de confort qui induirait une demande de sécurité supérieure pour des faits autrefois mieux tolérés ou vécus ?*
- *Le développement de la solidarité institutionnalisée aurait-il eu pour effet de minorer la solidarité collective naturelle, la responsabilité individuelle ?*
- *L'insécurité serait-elle avant tout un point de cristallisation de l'effritement de la cohésion sociale ?*

Les grandes agglomérations urbaines occidentales et européennes, telles que la Région Ile de France, sont particulièrement confrontées à ces questionnements, les phénomènes y étant

⁴ Cette introduction est appuyée par 3 notes complémentaires proposées dans le document technique d'appui (tome 2). Elles traitent de l'évolution de la problématique et des enjeux, de la transformation de l'approche publique et des approches institutionnelles en matière de sécurité et de politique de la ville, ainsi que de la modification des cadres législatifs qui réglementent les activités de sécurité et définissent les responsabilités des différents acteurs.

aggravés par la densité urbaine, l'affaiblissement des réseaux de solidarité traditionnels, les tensions liées à une dualité sociale plus contrastée, les effets parfois criminogènes de certaines formes d'urbanisme.

Bref, autant de questions et de thèmes qu'il ne nous appartient pas de traiter dans cette étude mais qui sous-tendent les réponses publiques en matière de politiques urbaines en général et de politiques de sécurité en particulier.

Réhabilitation du bâti, des ensembles de logements sociaux, restructuration du quartier, réimplantation de commerces, revitalisation économique, amélioration des dessertes de transports. Toutes ces réponses urbanistiques et structurelles furent essentielles ; cependant les pouvoirs publics et les différentes catégories d'acteurs ont pris conscience qu'elles ne suffisaient pas pour endiguer les phénomènes d'insécurité.

*Au-delà des positions parfois quasi-manichéennes et des affrontements idéologiques entre encenseurs et détracteurs d'une approche radicalement répressive ou bien exclusivement préventive, un consensus semble se dégager sur le terrain sur la nécessité de renforcer simultanément le triptyque "Répression, Prévention, Solidarité" et d'en développer plus encore ses différents points d'appui que sont : **la participation, l'accès aux droits, la proximité, la dissuasion, la réparation, l'aide aux victimes, le soutien à l'autorité parentale, le dialogue, le lien social.***

A l'intersection de ces thématiques la qualité, la densité, l'adaptation de la présence humaine et des interventions, qu'elles soient bénévoles, citoyennes ou professionnelles, semblent être des facteurs de plus en plus déterminants et problématiques. Parce que, d'une part les différents versants cités ci-dessus requièrent une mobilisation de tous et dans certains cas l'augmentation pure et simple des moyens humains; et d'autre part, parce que les professions traditionnelles sont fortement bousculées, ré-interpellées et qu'il semble nécessaire de développer aussi de nouvelles réponses, de nouveaux modes d'intervention.

Un développement des métiers de la sécurité, de la prévention, une transformation des métiers de service dans une perspective de proximité.

La volonté d'agir sur les différentes dimensions et causes de l'insécurité a conduit à de nouvelles approches. Celles-ci s'inscrivent dans une logique quasi paradoxale qui doit réussir à :

- conjuguer un renfort de la présence publique tout en suscitant plus de mobilisation, de participation et en laissant une plus grande place à de nouveaux acteurs,
- garantir le pacte républicain de façon équitable sur l'ensemble du territoire national tout en développant une approche de proximité locale,
- développer de nouvelles formes d'intervention sans déresponsabiliser les professions plus traditionnelles,
- Enfin, toutes ces approches aussi sectorielles et verticales soient - elles, doivent se concrétiser dans le cadre de Projets Territoriaux et Urbains plus globaux et transversaux.

C'est dans cette dynamique **et ce contexte de renouvellement de l'action publique que nous avons assisté à :**

- l'apparition de diverses formes de médiation,
- la recherche de réponses adaptées en matière d'aide aux victimes, d'accès aux droits,
- la transformation de métiers de service (agents d'accueil, chauffeurs de bus, gardiens),
- une réinterpellation forte du secteur social et éducatif dans les quartiers,
- la mise en œuvre des politiques de proximité de la police et la justice,
- le développement des Polices Municipales,
- l'essor du secteur de la sécurité privée.

CHAPITRE I

ÉTAT DES LIEUX

Approche sectorielle des métiers, des employeurs et des problématiques de
professionnalisation

Cadrage de l'observation

Selon les objectifs et les réserves définis préalablement, nos investigations devront permettre de repérer et d'opérer les distinctions suivantes :

- les conditions et les enjeux propres à chaque champ d'activité, les contraintes des employeurs et en premier lieu, les principaux partenaires de la Région,
- l'émergence des nouveaux métiers vis-à-vis des métiers plus traditionnels,
- les différentes situations statutaires et contractuelles : emplois aidés (emplois-jeunes, CES, adultes-relais), emplois pérennes, à statuts pleins et permanents,
- les tensions sur le marché de l'emploi et les profils des salariés en poste,
- les problématiques de professionnalisation et les stratégies développées.

L'état des lieux sera mené selon l'articulation et le découpage suivant :

- Nous débuterons celui-ci en donnant des **éléments de cadrage quantitatif sur les emplois de la sécurité** et des repères afin de mieux distinguer les différents types de métiers concernés par cette classification et de mesurer leur poids sur le marché du travail.
- Nous poursuivrons par une approche socio-économique et qualitative des **activités de sécurité privée**, en mettant en avant la transformation et la diversification des emplois **d'agents de sécurité** et les perspectives de développement de ce secteur.
- Nous aborderons ensuite les **dispositifs locaux de sécurité et de prévention**. Ce secteur permettra d'aborder les problématiques auxquelles sont confrontées les **collectivités territoriales** et d'examiner plus précisément les métiers liés au développement des dispositifs de sécurisation qu'elles portent ; puis nous observerons plus largement les actions de prévention sociale et éducative et les activités qu'elles gèrent, qu'elles financent ou qu'elles initient.
- Nous ferons un tour d'horizon des **institutions régaliennes** de sécurité publique, de justice et d'éducation en nous limitant à rappeler les principales stratégies mises en œuvre ces dernières années en terme de renfort, de réorganisation et d'optimisation des personnels dans l'optique notamment des politiques de proximité.
- Nous évoquerons les **services collectifs dans les quartiers sensibles** en nous penchant sur les champs du logement social et des transports et en analysant les besoins qui leur sont propres en portant un regard sur l'impact de la problématique de sécurité dans l'évolution des modes de management et des métiers. Les services publics urbains seront eux évoqués par la suite et plus succinctement en rappelant notamment les enjeux majeurs en matière d'accès aux droits et de maintien des services dans les quartiers.
- Enfin, nous traiterons de manière spécifique et en complément des aspects qui seront déjà évoqués dans les sous chapitres précédents, la question **de l'émergence des dispositifs de médiation sociale** et de veille dans la mesure où ceux-ci se développent dans tous les secteurs et posent des questions transversales de reconnaissance, de professionnalisation et de pérennisation.

I.1 Les emplois de la sécurité en Île de France

Éléments de cadrage

I.1.1. Repérage et classification des différents métiers et types d'emplois de la sécurité

En synthèse : Trois grands types d'employeurs et de statuts

- 1. Des métiers traditionnels de maintien de l'ordre public** (police, gendarmerie) dépendant des Ministères de la Défense et de l'Intérieur. Ces métiers ont leurs propres filières de recrutement et de formation. La police municipale, elle, est recrutée par les communes, de même que les gardes champêtres et les divers gardes municipaux. Ils sont agents des collectivités locales.
- 2. Des métiers traditionnels de surveillance et de gardiennage** (entrées de bâtiments, de chantiers, de parkings, protection des personnes. En 1999, l'Île-de-France compte 49 000 agents de sécurité et de surveillance dont la moitié est employée par des établissements privés du secteur « Enquête et sécurité » (emplois externalisés). Les autres sont employés directement par des établissements de diverses activités ou par des administrations (emplois internalisés).
- 3. Des métiers davantage liés à la médiation et à la prévention, émergents,⁵ et qui ne sont pas répertoriés dans les nomenclatures des métiers et des qualifications.** Ce sont essentiellement des emplois aidés, en particulier des emplois jeunes. Ils ont de nombreuses appellations (agents locaux de médiation sociale, correspondants de nuits, médiateurs). En Île-de-France, plus de 6 000 emplois jeunes au minimum seraient directement liés à la prévention / sécurité dont la moitié dans la police.

Classifications des emplois de la sécurité : la place des agents de sécurité

Vigile, gardien, stadier, maître chiens, convoyeur de fonds, les métiers de la sécurité font l'objet de nombreuses appellations selon le type de tâches exercées, le lieu d'exercice de l'activité, la présence de chiens, etc...

Dans les nomenclatures statistiques faisant référence à la qualification ou au métier, tous ces métiers sont regroupés principalement dans la catégorie *Agent de sécurité et de surveillance* y compris les agents qui travaillent sur des écrans vidéo.

D'autres métiers sont liés à des activités de sécurité et repérés :

1) dans la nomenclature Rome (utilisée par l'ANPE) :

- Le responsable sécurité exerce dans le secteur privé mais il est minoritaire dans les statistiques du marché du travail et il se confond avec la catégorie « agents de sécurité et de surveillance ».

⁵ Ces métiers, emplois de médiation sociale, seront étudiés dans le chapitre I.6

Il est avec le métier « agent de sécurité et de surveillance » retenu comme les deux principales catégories de métiers du secteur de la sécurité dans la convention entre l'ANPE et le SNES pour une promotion de ces métiers.

- L'agent de la sécurité et de l'ordre public rassemble des métiers divers tels que sapeur pompier, militaire de rang, gardien (police municipale) ; ils ont leur propre filière de recrutement et sont peu représentés dans les statistiques du marché du travail.
- Le métier de technicien de sécurité est accessible sur concours et s'exerce dans la police.

2) dans la nomenclature PCS (qualification)

- Les agents de police, hommes du rang et pompiers ne sont pas retenus pour cette analyse pour les raisons précédemment évoquées. (ces corps de métiers font l'objet de fiches descriptives en annexe)

L'analyse du marché du travail et des caractéristiques des salariés ci-après ne concerne principalement que la catégorie des agents de sécurité et de surveillance. L'agent de la sécurité et de l'ordre public et le technicien de sécurité ne sont cités que pour mémoire dans les statistiques ANPE.

T1. Tableau des codes PCS, ROME, FAP

| | Métiers Stat. ANPE, marché du travail | Qualification Stat. RGP emploi | Famille professionnelle Croise ROME et PCS |
|---|---|--|--|
| Agents de sécurité et de surveillance | ROME n°11 222 | PCS 5317 | FAP 96* |
| Responsables sécurité | ROME n° 53 213 | | |
| Agent de la sécurité et de l'ordre public | ROME n° 11 311 | | |
| Techniciens de sécurité | ROME n° 11 312 | | |
| Agents de police | | PCS 5311 | FAP 98 |
| Hommes du rang | | PCS 5314 | FAP 98 |
| Pompiers | | PCS 5315 | FAP 98 |

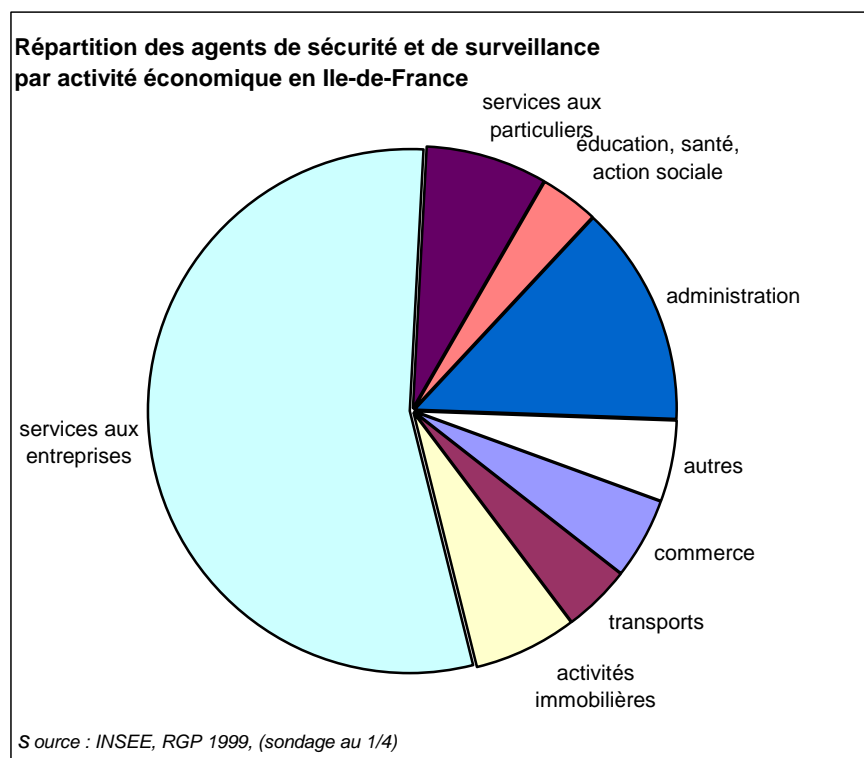
*Cette famille a la particularité d'être composée d'un seul métier (n° 11 222) et d'une seule PCS (5317)

I.1.2. Secteurs d'activité et employeurs des agents de sécurité

Le recensement national de population de 1999 dénombre 49 000 agents de la sécurité et de surveillance en Ile-de-France. Une large moitié (54 %) est employée par des établissements de services aux entreprises dont les établissements « enquête et sécurité ». Ces établissements assurent les activités de surveillance et de sécurité sous-traitées par des entreprises diverses (commerces, banques, bailleurs logements, etc.).

Les autres agents de sécurité sont employés par des établissements qui ont leur propre dispositif de sécurité. Il s'agit principalement de l'administration, des services aux particuliers, les activités immobilières, le commerce, les transports et l'éducation, la santé, l'action sociale qui totalisent 40 % des agents de surveillance et de sécurité.

La Ville de Paris, par exemple, emploie des inspecteurs de sécurité qui sont des fonctionnaires territoriaux.



T2. Répartition des agents de sécurité et de surveillance par activité économique

| | Effectifs | Répartition |
|----------------------------------|---------------|---------------|
| Commerce | 2 477 | 5,1% |
| Transports | 2 067 | 4,2% |
| Activités immobilières | 3 077 | 6,3% |
| Services aux entreprises | 26 759 | 54,7% |
| dont enquête et sécurité | 24 482 | 50,0% |
| Services aux particuliers | 3 657 | 7,5% |
| Education, santé, action sociale | 1 757 | 3,6% |
| Administration | 6 645 | 13,6% |
| Autres | 2 509 | 5,1% |
| Total | 48 948 | 100,0% |

Source: INSEE, RGP 1999 (1/4)

I.1.3. Marché du travail ⁶ et profils des agents de sécurité

Caractéristiques des agents de sécurité

Le métier d'agent de sécurité et de surveillance est accessible à partir de formations de niveau V (CAP, BEP) dans les domaines de la prévention et de la sécurité. Ce premier niveau de préparation et de formation initiale n'est pas toujours exigé dans les recrutements.

Depuis la loi du 12 juillet 1983, l'exercice d'emploi d'agent de surveillance est soumis à l'obligation de suivre une formation de 32 heures assurée par l'entreprise. Un casier judiciaire vierge est exigé (loi 83-629).

Pour certains postes de travail, des conditions particulières sont prévues. Le certificat d'agent de sécurité incendie est obligatoire pour exercer l'activité dans des établissements recevant du public (ERP) ou pour des immeubles de grande hauteur (IGH). Pour les convoyeurs de fond, le permis poids lourds est exigé.

Ce métier essentiellement masculin est aussi un métier très jeune. Près de la moitié a moins de 35 ans, un quart seulement a plus de 45 ans. Le niveau d'étude est peu élevé. Le niveau d'études le plus commun est le niveau collègue, CAP, BEP qui regroupe plus de la moitié des effectifs.

T3. Répartition par âge des agents de sécurité

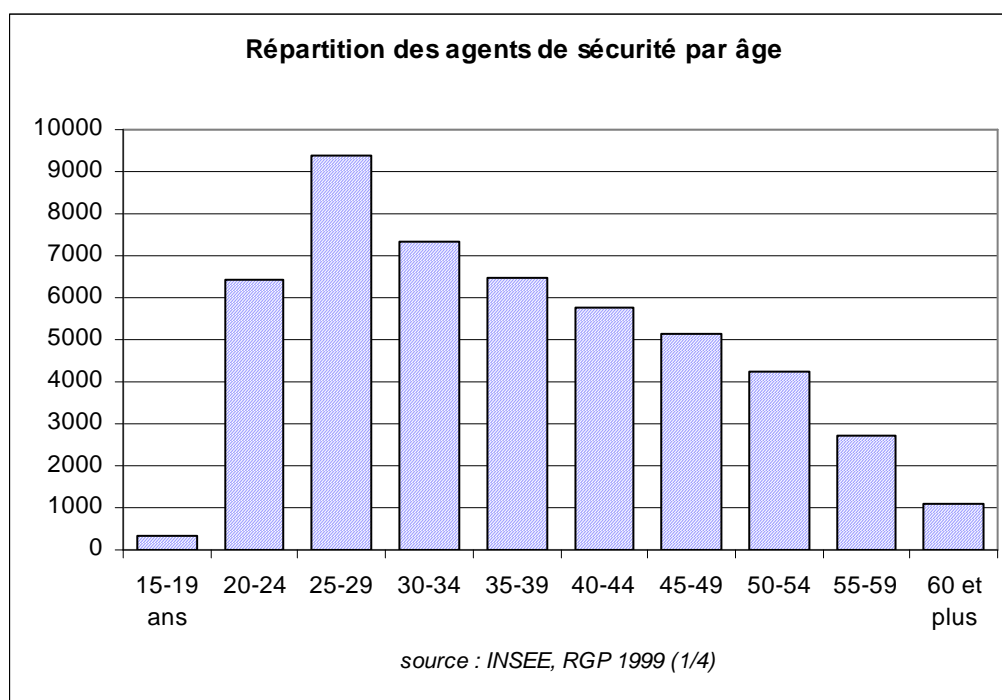
| | Effectifs | Répartition | Répartition cumulée |
|--------------|--------------|---------------|---------------------|
| 15-19 ans | 334 | 0,7% | 0,7% |
| 20-24 | 6442 | 13,2% | 13,8% |
| 25-29 | 9392 | 19,2% | 33,0% |
| 30-34 | 7348 | 15,0% | 48,0% |
| 35-39 | 6466 | 13,2% | 61,3% |
| 40-44 | 5746 | 11,7% | 73,0% |
| 45-49 | 5121 | 10,5% | 83,5% |
| 50-54 | 4260 | 8,7% | 92,2% |
| 55-59 | 2726 | 5,6% | 97,7% |
| 60 et plus | 1113 | 2,3% | 100,0% |
| Total | 48948 | 100,0% | |

Source : INSEE, RGP 1999 (1/4)

⁶ Les données exploitées portent sur les offres d'emploi et les demandes d'emploi déposées à l'ANPE en Ile-de-France en 2001.

OEE : offre d'emploi enregistrée, cumul janv-déc 2001 ; DEE : demande d'emploi enregistrée, cumul janv-déc 2001, cat. 1-2-3

DES : demande d'emploi sortie, cumul janv-déc 2001, cat. 1-2-3 ; DEFM : demande d'emploi en décembre de chaque année, cat. 1-2-3-6-7-8



T4. Répartition des agents de sécurité par niveau d'étude

| niveau d'études | Effectifs | Répartition |
|---|---------------|---------------|
| 1. école primaire | 6 660 | 13,6% |
| 2 collège, classe de 6 ^e à 3 ^e , Cap, BEP | 24 815 | 50,7% |
| 3. classes de seconde, première ou terminale | 9 937 | 20,3% |
| 4. études supérieures (faculté, IUT, etc.) | 7 536 | 15,4% |
| Total | 48 948 | 100,0% |

Source : INSEE, RGP 1999 (1/4)

Les emplois de sécurité sur le marché du travail

Une exploitation croisée de la situation de situation de l'emploi et du chômage par famille professionnelle en Ile-de-France donne un premier bilan sur une longue période. Selon les résultats de cette étude⁷, sur la période 1990-1997, le taux d'inscription au chômage pour le métier d'agent de la sécurité a été élevé, et en progression. De nombreux jeunes sans qualification se portent sur un métier accessible avec peu de diplôme. Le taux de retour à l'emploi est inférieur à la moyenne des métiers, ce qui pourrait traduire une difficulté du marché à écouler une demande importante d'emplois. Les emplois proposés sont instables, souvent précaires. Le taux de chômage de longue durée avoisine le taux régional mais il est élevé pour une population de demandeurs d'emplois jeunes.

Des indicateurs récents tirés de l'exploitation des statistiques ANPE Ile-de-France sur les métiers de la sécurité complètent ces informations.

La situation semble s'être améliorée sur certains points. Entre 1998 et 2001, le nombre de demandeurs d'emploi inscrits dans les métiers de la sécurité a diminué de 10 900 en 1998 à

⁷ OREF : Les Familles Professionnelles en Ile-de-France, situation de l'emploi et du chômage, édition 1998

7 900 en 2001, dans un contexte général de diminution du chômage. Le nombre d'offres déposées pour les métiers de la sécurité a doublé entre 1997 et 2001 (progression de 97% pour 14% sur l'ensemble des offres) et leur poids dans le total des offres régionales tous métiers confondus est en augmentation. Les offres déposées sont essentiellement pour le métier « agents de sécurité et de surveillance » (80%). Le rapport entre l'offre et la demande d'emploi est élevé.

L'apparente « stabilité » des offres d'emplois (part supérieure à la moyenne d'offres pour des CDI et des CDD de plus de 12 mois) masque une certaine forme de précarité. La proportion des contrats très courts (CDD inférieur à 1 mois) est élevée ainsi que la part des offres à temps partiel. Cependant, selon le rapport de branche du SNES, le taux d'embauche tend à diminuer (entrées/effectifs présents) ce qui paraît lié à une amélioration de la durée des contrats. La part des CDI tend en effet à se renforcer et passe de 47% en 1997 à 65% en 2001 (résultats France).

La part des métiers de la sécurité dans les demandes d'emploi est de 1,4% (defm cat 1,2,3) ; la part dans les offres d'emploi est de 4%. Il semblerait cependant que des difficultés existent pour certains des demandeurs d'emploi inscrits dans ces métiers. Le taux d'écoulement est du même ordre que celui de l'ensemble des métiers. Les demandeurs inscrits dans ce métier sont moins qualifiés que la moyenne ; l'ancienneté au chômage est élevée, 44 % des demandeurs d'emploi sont inscrits depuis plus d'un an (chômage de longue durée).

La part des offres pour débutant est élevée (72% pour une moyenne de 55% tous métiers confondus) et soulève des interrogations sur l'insertion des demandeurs expérimentés.

Un décalage existe entre le niveau de formation demandé par les employeurs et le niveau moyen de formation des demandeurs d'emploi pour le poste d'agent de sécurité et de surveillance. Si le décalage pour le niveau le plus faible (inférieur CAP) s'explique en grande partie par le fait que les entreprises spécifient toujours un niveau minimum de formation, le décalage pour les autres niveaux paraît plus préoccupant. Le niveau Bac en particulier est le plus couramment demandé (36% des offres) alors qu'il n'est atteint que par seulement 15% des demandeurs d'emploi. 35 % d'entre eux ont le niveau CAP, BEPC pour 22% des offres.

Les modes de recrutement

De façon générale, les modes de recrutement ou d'accès à l'emploi sont diversifiés (relations, presse, intérim, candidatures spontanées, etc....). On estime la part de l'ANPE à 40 % du marché de l'offre d'emploi.

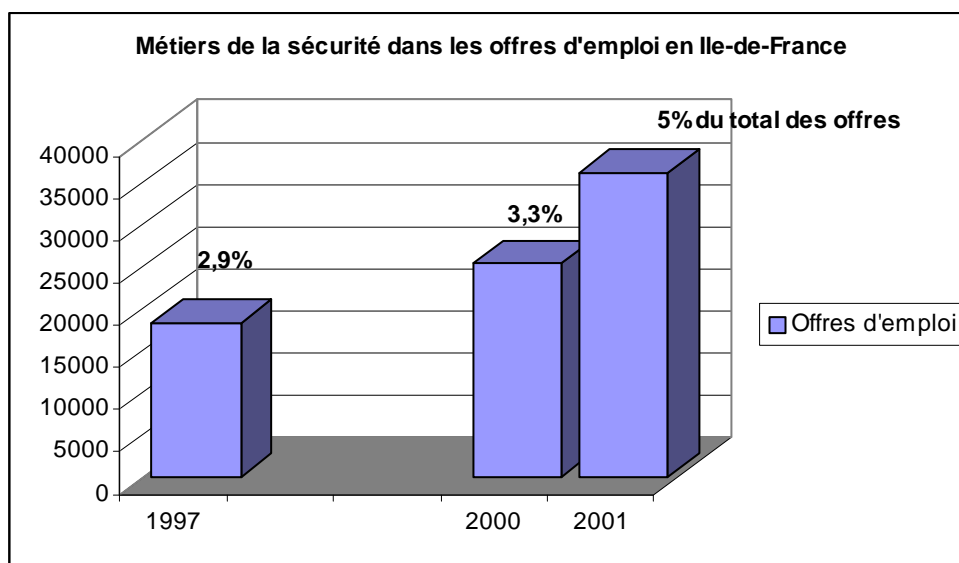
Il semblerait que pour les métiers de la sécurité, deux caractéristiques se dessinent : un recours plus important aux recrutements par les réseaux de relations et peu de recours à l'intérim⁸. Le recours aux recrutements par le biais de l'ANPE semble se développer : il existe une agence de l'ANPE spécialisée dans les métiers de la sécurité localisée dans le 12^e arrondissement.

⁸ cf chapitre I.2 sur le développement de la sécurité privée, le paragraphe consacré aux viviers et modes de recrutement

T5. Niveau de formation demandé dans les offres d'emploi et comparaison avec la demande

| | Inf. CAP | CAP, BEP | BAC | BAC+2 | >BAC +2 | Non rens. | total |
|---|----------|----------|-------|-------|---------|-----------|--------|
| 11 222 agents de sécurité et de surveillance | | | | | | | |
| offres | 5,8% | 22,0% | 36,1% | 28,2% | 7,8% | | 100,0% |
| demandes | 42,5% | 35,3% | 15,1% | 3,6% | 3,1% | 0,4% | 100,0% |
| métiers sécurité | | | | | | | |
| offres | 6,4% | 29,5% | 32,8% | 24,6% | 6,7% | | 100,0% |
| demandes | 42,0% | 35,6% | 15,3% | 3,7% | 3,1% | 0,3% | 100,0% |
| total métiers | | | | | | | |
| offres | 2,5% | 31,6% | 24,3% | 31,2% | 10,4% | | 100,0% |
| demandes | 27,8% | 25,8% | 17,0% | 11,1% | 16,1% | 2,1% | 100,0% |

Source : Anpe, Ile-de-France



T6. Offres d'emploi déposées pour les métiers de la sécurité en 2001 en %

| | Offres 2001 | % CDI et CDD > 12 mois | % CDD mission < 1 mois | temps partiel | % offres débutants |
|--|---------------|------------------------|------------------------|---------------|--------------------|
| 11 222 agents de sécurité et de surveillance | 28 998 | 52 | 31,5 | Non rép | 71,7 |
| 11 311 agents de sécurité et ordre public | 3 311 | 96 | 0,1 | | 99,3 |
| 11 312 technicien sécurité et ordre public | 1 884 | 100 | 0,0 | | 100,0 |
| Total sécurité | 36 194 | 59 | 26,7 | | 85,7 |
| Total métiers | 719 860 | 44 | 21,6 | | 50,2 |

Source : Anpe Ile-de-France, offres d'emploi catégories 1,2,3

T7. Demandeurs d'emploi inscrits dans les métiers de la sécurité en 2001

| | Demandes empl.2001 | Niv. < ou = CAP, BEP | % niveau >BAC +2 | % employés non qualif. | % employés qualifiés | % cadres |
|---|--------------------|----------------------|------------------|------------------------|----------------------|-------------|
| 11 222 agents de sécurité et de surveillance | 7 653 | 78% | 7% | 36% | 49% | 0% |
| 11 311 agents de sécurité et ordre public | 201 | 70% | 8% | 35% | 25% | 0,6% |
| 11 312 technicien de sécurité et ordre public | 16 | n.s | n.s | n.s | n.s | n.s |
| Total sécurité | 7 870 | 78% | 7% | 36% | 49% | 0,6% |
| Total métiers | 536 245 | 54% | 27% | 16% | 41% | 4,4% |

Source : Anpe Ile-de-France

I.2. Le développement de la sécurité privée

I.2.1. Approche socio-économique du secteur d'activité *Les établissements et emplois de la sécurité privée*

Nota bene : Dans la nomenclature française d'activité détaillée (NAF 700), le secteur « Enquête et sécurité » (code 746Z) regroupe les salariés des services d'enquête et de recherche (déetectives privés mais aussi lutte contre le vol à l'étalage), le conseil en sécurité, les services de surveillance (y compris télésurveillance), les services de transports de fonds, les services de gardiennage et de protection (gardiennage ou contrôle des accès des immeubles d'habitation, bureaux, usines, parkings, etc..... par des vigiles en poste ou en patrouille. Ce regroupement donne une vision exhaustive des activités de sécurité privée. Elle ne comprend ni les services de police ni les activités de prévention et de médiation (elles sont le fait de métiers insérés dans des établissements assurant une autre activité principale que la sécurité et sont souvent assurées par des emplois jeunes) .

I.2.1.1. Le secteur d'activité « Enquête et sécurité »

En 1998, 876 établissements de plus de 1 salarié sont dénombrés en Ile-de-France dans l'activité « enquête et sécurité » Tous les établissements appartiennent exclusivement au secteur privé. Ils emploient 36 700 salariés. Cela représente 8% des salariés des services fournis principalement aux entreprises et 1% de l'emploi salarié régional total.

T8. Emplois et établissements en 1998. Ile-de-France

| | Etablissements | Salariés | % salariés des établ. >100 | Taille moyenne Sal/établissement |
|---|-----------------------|-----------------|--------------------------------------|---|
| Enquête et sécurité (746 Z) | 876 | 36 696 | 64,2% | 41,9 |
| Services fournis principalement aux entreprises | 59 106 | 833 289 | 46,1% | 14,1 |
| Total activités | 273 204 | 3 604 788 | 43,1% | 13,2 |

Source : INSEE, 6e ERE (31/12/97)

La taille moyenne des établissements du secteur « enquête et sécurité » (42 salariés / établissement) est supérieure à celle des établissements des services aux entreprises. Ce résultat est dû à la présence importante de grands établissements : 64% des salariés de cette activité sont employés par un établissement de 100 salariés et plus. Des mouvements de fusions, de changements de strates de taille d'établissements sont enregistrés par le SNES, et la part des grands établissements pourrait encore augmenter.

A l'inverse, cette activité compte un nombre important de petites entreprises et d'indépendants. Plus de 1000 entreprises comptent moins de 10 salariés et emploient 7,6% des effectifs totaux de l'activité.

Il faut rajouter au nombre de salariés celui des indépendants : 1 900 entreprises de 0 salarié sont déclarées dans le secteur « enquête et sécurité » et ne comptent aucun salarié.

T9. Répartition des entreprises du secteur « Enquête et sécurité »

| Nombre de salariés | Nombre d'entreprises | Répartition (%) | Répartition en nombre de salariés correspondant (%) |
|--------------------|----------------------|-----------------|---|
| 0 salarié | 1858 | 56,7 | 0 |
| 1-9 | 1009 | 30,8 | 7,6 |
| 10-49 | 278 | 8,5 | 18,4 |
| 50-99 | 47 | 1,4 | 7,1 |
| 100-199 | 30 | 9,2 | 14,0 |
| 200-499 | 37 | 1,1 | 32,6 |
| 500 et plus | 14 | 4,2 | 20,3 |
| 0 salarié | 1858 | 56,7 | 0 |
| 1 salarié et plus | 1415 | 43,3 | 100,0 |
| Total | 3273 | 100,0 | 100,0 |

Source INSEE, Sirène, mars 2000

T10. Liste des établissements de plus de 250 salariés du secteur « enquête et sécurité »

| INSEE | Commune | RS | TOTAL |
|--------|-----------------------|--|-------|
| 75 112 | PARIS12 | ACDS PREVENTION SECURITE | 1 212 |
| 94 068 | SAINT-MAUR-DES-FOSSES | HYPERSERVICES | 848 |
| 92 050 | NANTERRE | RISK MANAGEMENT | 640 |
| 92 026 | COURBEVOIE | PROTECTAS SECURITE DU CENTRE | 620 |
| 92 026 | COURBEVOIE | ASSISTANCE DEVELOPPEMENT SECURITE SA | 600 |
| 75 117 | PARIS17 | PROTEG SECURITE SARL | 560 |
| 92 026 | COURBEVOIE | SICLI SECURITE | 527 |
| 92 051 | NEUILLY-SUR-SEINE | PROTECTION PREVENTION INDUSTRIE COMMERCI | 476 |
| 92 062 | PUTEAUX | SAFETI | 470 |
| 75 113 | PARIS13 | SECURITE INTERVENTION RAPIDE PRIVEE | 451 |
| 92 004 | ASNIERES | GORON SA | 421 |
| 75 118 | PARIS18 | SECURITE EUROPE. DE L ESPACE INDUSTRIEL | 393 |
| 75 119 | PARIS19 | LANCRY PROTECTION SECURITE | 392 |
| 75 115 | PARIS15 | GARDE DE NUIT ENTR PRIVEE SURVEIL GARDIE | 381 |
| 78 586 | SARTROUVILLE | BRINK'S CONTROLE SECURITE | 337 |
| 92 062 | PUTEAUX | SECURICOR INVESTISSEMENTS SA | 337 |
| 75 109 | PARIS9 | ASSISTANCE ET PREVENTION | 337 |
| 92 025 | COLOMBES | LASER SA | 334 |
| 93 066 | SAINT-DENIS | MAYDAY SECURITE | 328 |
| 75 118 | PARIS18 | SOC FSE SECURITE PRIVEE | 319 |
| 75 101 | PARIS1 | SOC PRIVEE SURVEILLANCE ARES FRANCE | 316 |
| 95 527 | ROISSY-EN-FRANCE | NORD SECURITE SERVICES SA | 308 |
| 75 118 | PARIS18 | EXCEL SECURITE | 295 |
| 92 044 | LEVALLOIS-PERRET | AGENTS CONVOYEURS SECURITE TRANSPORTS... | 294 |

| | | | |
|--------|---------------------|---|-----|
| 92 049 | MONTROUGE | GARDIENNAGE RADIO PROTECTION | 291 |
| 78 267 | GARGENVILLE | SA ISPA-OPTIMA | 288 |
| 77 282 | MAUREGARD | ICTS FRANCE | 276 |
| 78 640 | VELIZY-VILLACOUBLAY | GAMA SERVICES SA | 275 |
| 75 117 | PARIS17 | PROTEG SECURITE SARL | 261 |
| 91 479 | PARAY-VIEILLE-POSTE | PROTECTAS SECURITE DU CENTRE | 260 |
| 75 110 | PARIS10 | OMNIUM DE GARDIENNAGE ET SECURITE | 259 |
| 75 113 | PARIS13 | SA SECURITAS | 254 |
| 95 197 | DEUIL-LA-BARRE | ASS TECHNICIENS SERVICES ET GARDIENNAGE | 253 |
| 93 073 | TREMBLAY-EN-FRANCE | AVIATION DEFENCE INTERNAT FRANCE LTD | 252 |

Source : INSEE, 6^e ERE (31/12/1997)

I.2.1.2. Localisation des établissements et des emplois

Près des deux tiers des salariés de l'activité « enquête et sécurité » en Ile-de-France sont rattachés à des établissements implantés soit à Paris (39%) soit dans les Hauts de Seine (24%) Cette situation est similaire à celle observée pour l'ensemble des salariés des services aux entreprises.

La part de l'activité enquête et sécurité est supérieure à celle de l'ensemble de services aux entreprises dans les départements de la Seine st Denis, du Val de Marne, du Val d'Oise et de la Seine et Marne mais cette « spécialisation » est toute relative, ces quatre départements totalisant moins d'un quart des effectifs régionaux.

La taille moyenne des établissements est aussi un facteur explicatif des différences infra-régionales. Les Hauts de Seine et Paris accueillent les plus grands établissements ; les petits établissements sont plus fréquemment localisés dans les quatre autres départements cités ci - dessus.

T11. Répartition des emplois salariés des établissements « enquête et sécurité »

| Département | Enquête et sécurité | | Services aux entreprises | Sécurité / services entreprises |
|---------------|---------------------|-------------|--------------------------|---------------------------------|
| | Salariés | Répartition | Répartition | |
| 75 | 14 247 | 38,8% | 39,6% | - |
| 77 | 1 552 | 4,2% | 3,8% | + |
| 78 | 2 857 | 7,8% | 8,1% | - |
| 91 | 1 398 | 3,8% | 6,0% | -- |
| 92 | 8 782 | 23,9% | 24,7% | - |
| 93 | 2 989 | 8,1% | 6,7% | + |
| 94 | 2 760 | 7,5% | 6,6% | + |
| 95 | 2 111 | 5,8% | 4,5% | + |
| Ile-de-France | 36 696 | 100,0% | 100,0% | |

Source : INSEE, 6^e ERE (31/12/1997)

T12. Taille moyenne des établissements « enquête et sécurité » par département

| Département | Salariés | Etablissements | | Salarié / Etablissement |
|---------------|----------|----------------|--------|-------------------------|
| 75 | 14 247 | 268 | 30,6% | 53,2 |
| 77 | 1 552 | 82 | 9,4% | 18,9 |
| 78 | 2 857 | 71 | 8,1% | 40,2 |
| 91 | 1 398 | 70 | 8,0% | 20,0 |
| 92 | 8 782 | 116 | 13,2% | 75,7 |
| 93 | 2 989 | 104 | 11,9% | 28,7 |
| 94 | 2 760 | 85 | 9,7% | 32,5 |
| 95 | 2 111 | 80 | 9,1% | 26,4 |
| Ile-de-France | 36 696 | 876 | 100,0% | 41,9 |

Source : INSEE, 6^e ERE (31/12/1997)

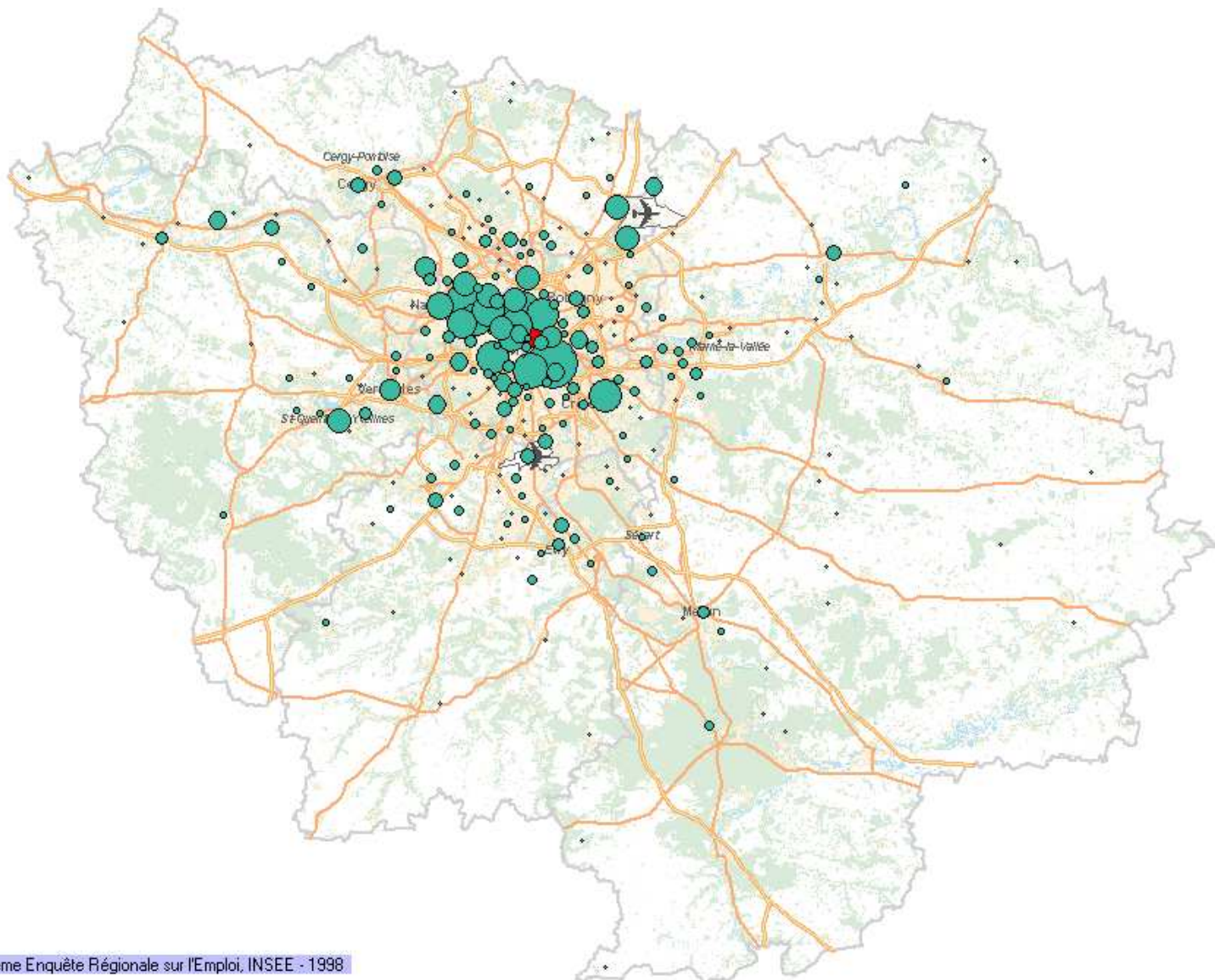
Les commentaires sur la localisation géographique du secteur « Enquête et sécurité » sont à considérer avec précaution. C'est en effet très largement une activité de sous-traitance où les salariés travaillent très rarement dans l'établissement qui les rémunère et auquel ils sont administrativement rattachés. Certains changent souvent de lieu de travail. On estime à 83 % en 1998 la part des itinérants « parmi les salariés » (source 6^e ERE) Les salariés « stables », employés à l'adresse de l'établissement, sont souvent des emplois administratifs.

Cette particularité rend très délicate les commentaires tirés de la cartographie des emplois salariés à la commune. Il faut y voir davantage un moyen de représenter les choix d'implantation faits par ces établissements et de mesurer localement le niveau de l'activité sur l'économie locale (en terme de taxe professionnelle par exemple) et non pas de mesurer les besoins en sécurité dans l'espace régional.

On peut supposer cependant qu'une logique d'implantation en fonction du marché s'exerce mais à une échelle beaucoup plus large que celle de la commune.

Localisation des emplois salariés des établissements « Enquêtes et sécurité » en 1998

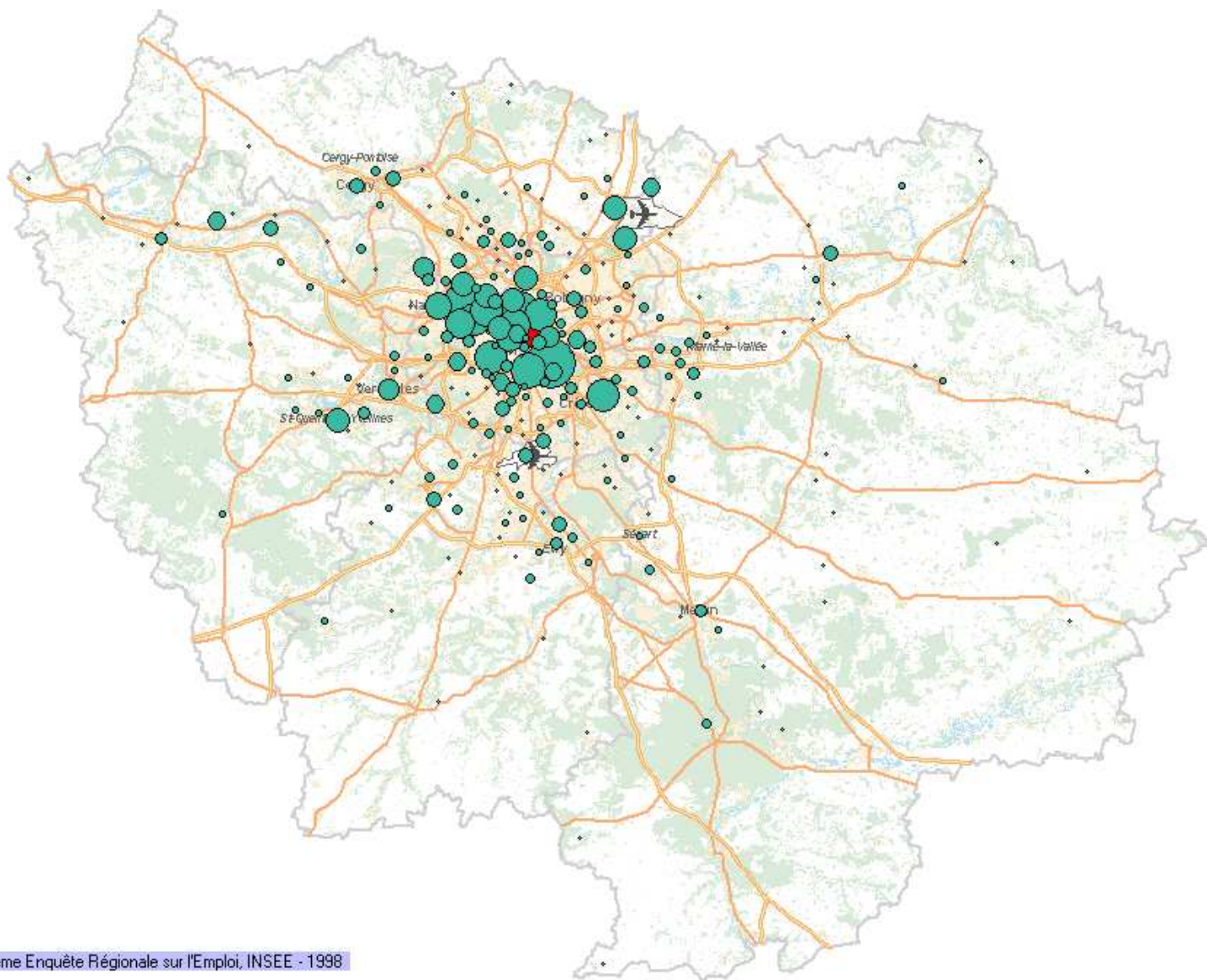
Source : INSEE, ERE 31/12/98
©IAURIF/Sigarif/ DEDL 2002



Source : 6ème Enquête Régionale sur l'Emploi, INSEE - 1998

Localisation des emplois salariés des établissements « Enquêtes et sécurité » en 1998

Source : INSEE, ERE 31/12/98
©IAURIF/Sigarif/ DEDL 2002



Source : 6ème Enquête Régionale sur l'Emploi, INSEE - 1998

I.2.1.3. Aspects économiques : parts de marchés et chiffre d'affaire

Le secteur est très atomisé et compte de grandes entreprises à capitaux étrangers comme Brink's ou Euroward.

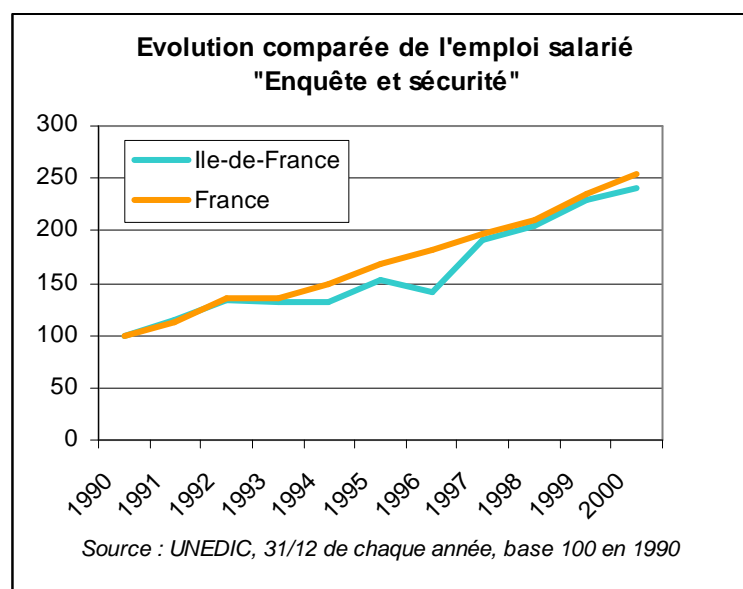
Selon le rapport de branche du SNES⁹, réalisé par enquête auprès de 380 entreprises du secteur privé « de la prévention et sécurité »¹⁰ (dont 16% d'adhérents au SNES) le chiffre d'affaire 2000 de la branche s'élève à 16,6 milliards de francs en France. Il est en progression de 10,2% (12% en 1999, 4% en 1998). Plus de la moitié du chiffre d'affaire est réalisé par les entreprises de plus de 500 salariés.

Le secteur « surveillance / intervention » représente plus des ¾ de l'activité globale (12,7 MF). L'activité de télésurveillance tend à se développer au sein de structures de petites tailles et représente un chiffre d'affaire de 2,2 MF (13%). Les marchés privés totalisent 80% de l'activité.

I.2.1.4. - Évolution des effectifs et perspectives

La croissance des effectifs salariés des établissements « enquête et sécurité » est continue en France depuis le début des années 80. Partie de près de 9 000 salariés en 1980, cette activité atteint 48 000 salariés en 1990 et 122 000 en 2000. Une partie de cette croissance, notamment dans les années 80, est à relier à l'externalisation de nombreuses fonctions (dont la sécurité) dans des entreprises qui recentrent leur activité sur leur cœur de métier. Cela a pu augmenter de façon artificielle les effectifs salariés du secteur. On peut faire l'hypothèse que les mouvements d'externalisation ont atteint leurs limites depuis quelques années. La croissance des effectifs depuis le début des années 90 reflèterait alors une augmentation des effectifs liées à une croissance des parts de marchés et des besoins.

Graphique 4 : évolution comparée de l'emploi salarié IDF / France



⁹ Enquête de branche Prévention – Sécurité, novembre 2001 (87pp). Syndicat National des Entreprises de Sécurité.

¹⁰ Correspond à la nomenclature 746 Z

En Ile-de-France, le nombre de salariés des établissements « enquête et sécurité » est multiplié par 2,4 entre 1990 et 2000. Le rythme de croissance régionale est légèrement inférieur à la moyenne en France mais demeure très élevé avec davantage de fluctuations annuelles.

La part de l'Ile-de-France dans cette activité est supérieure à celle observée pour l'ensemble des activités (36 % des salariés pour une moyenne de 25,4 % pour l'ensemble des salariés). Cependant, il convient de relativiser un résultat qui s'explique, au regard des statistiques, par le poids des activités de services aux entreprises dans la région en liaison avec la structure du système productif. Ainsi la part de l'Ile-de-France dans le total national des effectifs salariés des services aux entreprises est de 34,5%, un résultat très proche de celui de l'activité « enquête et sécurité ». Il faut aussi tenir compte du grand nombre de sièges sociaux installés en Ile-de-France.

Ces éléments incitent à modérer les commentaires sur la « concentration des effectifs en Ile-de-France ». Si celle-ci est réelle, elle paraît davantage liée à la structure économique de la région qu'à un environnement plus dégradé.

Les autres régions qui affichent une proportion importante d'emplois dans l'activité « enquête et sécurité » sont les régions PACA et Rhône Alpes.

I.2.1.5 Caractéristiques des emplois du secteur de la sécurité privée

Les résultats du dernier recensement national de population précisent les caractéristiques des emplois du secteur. En 1999, 33 600 personnes résidant en Ile-de-France ont été déclarées être employées dans un établissement relevant du secteur enquête et sécurité. Ce sont en grande partie des hommes (85,3 %). Plus de 8 sur 10 sont des employés. Les cadres sont très peu représentés. La part des non salariés est faible (2,3%) comparée à la moyenne des activités économiques en Ile-de-France (9,3%). Ils travaillent le plus souvent à temps complet (86,8%). La part du temps partiel est de 13,1%, un résultat égal à la moyenne des actifs, toutes activités confondues. Compte tenu de la forte proportion d'hommes (le temps partiel est à 80% féminin en moyenne) celui-ci est en réalité un aspect non négligeable de l'activité.

Plus des deux-tiers des personnes employées par les établissements du secteur « Enquête et sécurité » sont des agents de la sécurité (PCS 5317).

T13. Répartition des emplois de la sécurité privée par catégorie socioprofessionnelle

| Catégories | Effectifs | Répartition |
|---|------------------|--------------------|
| Artisans, commerçants, chefs d'entreprise | 729 | 2,2% |
| Professions libérales, cadres | 956 | 2,8% |
| Professions intermédiaires | 2 614 | 7,8% |
| Employés | 28 411 | 84,5% |
| Ouvriers | 909 | 2,7% |
| Total | 33 619 | 100,0% |

Source : INSEE, RGP 99 (1/4)

T.14 Répartition des emplois par statut

| Catégories | Effectifs | Répartition |
|----------------------------|---------------|---------------|
| emplois totaux | 33 619 | 100,0% |
| non salariés | 787 | 2,3% |
| salariés | 32 832 | 97,7% |
| dont emplois aidés, stages | 1 263 | 3,8% |
| dont intérim | 166 | 0,5% |
| dont CDD | 2 682 | 8,2% |
| dont CDI | 28 950 | 88,2% |

Source : INSEE, RGP 99 (1/4)

I.2.2. Approche qualitative du développement de l'activité et du métier d'agent de sécurité et de surveillance

I.2.2.1. Évolution des besoins et des profils d'agents de sécurité

Sécurisation des entreprises : Des hommes de main à l'intelligence économique du gardiennage à la surveillance

Des années 60 à fin des années 70, du temps du plein emploi, l'une des principales activités de la sécurité privée était la protection des moyens de production et des dirigeants contre les actions de revendications (avec toutes les dérives que l'on a connues : milices patronales). C'est l'époque des « gros bras et des hommes de main ».

Puis progressivement, la baisse du mouvement syndical, la crise économique et la fin d'un certain activisme radical ont fortement réduit cette tendance et la priorité fut mise sur la prévention des risques de sabotage et *l'intelligence économique*, mais cette fois en connivence avec les salariés dont les emplois sont menacés en quelque sorte et qui deviennent pour le coup, solidaires de leur direction.

A côté de cela, les services de sécurité interne des entreprises avaient aussi pour utilité de reclasser les employés inaptes à d'autres tâches ; ceci explique l'existence résiduelle de services internalisés alors que la majeure partie de la tâche aura été externalisée. On perçoit là, le simple rôle de gardiennage qui pouvait être celui de ce type de personnel. On peut considérer ici que la « surveillance » correspond à une forme active alors que le gardiennage serait une forme passive.

On attendait d'eux essentiellement une présence et des opérations de contrôle basiques et répétitives (rondes...), sans autres formes de compétence ; ceci explique d'ailleurs le **régime d'équivalence horaire**¹¹ (60/40) qui fut longtemps une des caractéristiques principales de ce secteur professionnel ; cette déconsidération du rôle de gardiennage a forcément contribué à une époque à la mise en place de dispositifs techniques.

¹¹ Ce sont avant tout des heures de présence qui sont considérées et non des véritables heures de travail, ce qui amenait par exemple des agents à faire des services de 12 heures d'affilés sans pause et d'être payés seulement pour 8 heures

Les nouveaux besoins générés par la transformation des modes de vie et de l'espace urbain

L'urbanisation a suscité l'émergence de **grands espaces mixtes** mêlant activité économique, circulation publique, lieux de loisirs, etc... tels que le forum des halles ou les centres commerciaux, grande place ainsi que la massification de l'activité sociale, culturelle (grandes manifestations artistiques populaires), favorisée par le développement de la mobilité.

Ces lieux ont généré la mise en place de nouvelles réponses de sécurisation et parmi celles-ci, le recours en premier lieu à l'intervention d'agents de sécurité privée face aux phénomènes suivants : squatt de marginaux, appropriation abusive par des personnes ayant des comportements nuisibles (musique, mendicité, sport, attroupements divers.), pratiques de trafic. Pour les jeunes des quartiers urbains, les hypermarchés au cœur de la cité sont parfois les seuls lieux de vie et de rencontre possible un peu animés ; ils sont aussi une source d'approvisionnement.

La profusion de biens de consommation dans des quartiers où la situation sociale et économique est plus critique a conduit au développement d'une délinquance spécifique allant jusqu'à des formes de pillage en bande dans certains endroits.

Certaines situations ont aussi conduit à faire intervenir la sécurité privée sur la voie publique. Pour exemple, les commerçants de la rue St Denis à Paris, connue parallèlement pour sa forte activité de prostitution, ont fait appel à des petites équipes de vigiles. Leur rôle est de protéger les commerces, de limiter l'expansion des activités illicites et les débordements violents qui nuisent à l'activité commerciale du quartier.

Plus ponctuellement, le milieu immobilier a fait appel à des « équipes » de sécurité pour déloger des « squatts » ou des occupations illégales d'espaces par des gens du voyage.

On peut s'interroger ici sur l'aspect « limite » de ces prestations qui sont tolérées finalement tacitement compte tenu de l'impossibilité des forces de sécurité publique à assurer en permanence la sécurisation de ces lieux et a fortiori ce genre d'intervention très ciblée.

Le développement des dispositifs technologiques de surveillance

Ces dernières décennies ont vu le développement des technologies de surveillance : vidéo, radiolocalisation, traitement spatial informatisé, domotique, interphone, codage divers.

La stratégie qui a présidé à l'utilisation de celles-ci n'apparaît pas aboutie et claire. Deux choix s'opposent, d'après plusieurs interlocuteurs interrogés : *« soit, on se contente de faire de la dissuasion et là ce n'est même pas forcément la peine de mettre de vraies caméras soit, on va jusqu'au bout et l'on installe des caméras dans tout le réseau ainsi que des bornes d'appel d'urgence mais cela nécessiterait l'existence en nombre suffisant de professionnels capables de décrypter rapidement les situations et de déclencher les bonnes interventions ».*

Les villes et les réseaux de transports n'ont pas toujours les moyens de traiter les flots d'images et d'informations qui leur parviennent par le biais des systèmes de vidéo surveillance. Ils n'en ont ni les compétences, ni les effectifs.

Néanmoins, ces dispositifs se développent. La croissance annuelle du marché de la télésurveillance à l'heure actuelle se situe entre 25 et 30 %. Ces installations sont de plus en plus requises par les assurances, voire sont exigées par certaines compagnies, la plupart des départements de l'IDF (départements 75, 92, 93, 94, 95), selon un « zonage de risques » et

selon certain type de résidence et au-dessus d'un seuil de patrimoine, ces critères n'étant pas forcément cumulatifs.

L'installation comme l'exploitation sont souvent sous-traitées à des sociétés privées spécialisées organisées en *centrale de gestion*. Le recours à ce type de solutions techniques est remarquable dans le secteur du logement et a fortiori le logement privé ; des marchés entiers se sont créés autour des nouveaux types de résidences proposées par des promoteurs qui mettent en avant en premier lieu les moyens de sécurisation ; ceux-ci vont jusqu'à l'hermétisation et la privatisation totale du quartier, à l'instar des *Gated Communities* aux Etats Unis ; si cette forme n'est pas encore répandue stricto sensu en France, elle trouve là néanmoins ses correspondances et pose des perspectives.

Nouveaux profils : L'appel à des réseaux de recrutement informels spécialisés

Dès le milieu des années 70, déjà, l'évolution décrite ci-avant a conduit à l'arrivée sur le marché de nouveaux profils d'agents et de nouvelles sociétés.

En fonction des lieux et des publics « à gérer » on fait de plus en plus appel à des agents de sécurité quasiment organisés en bande et recrutés dans des réseaux spécifiques. On repère ainsi des « équipes » constituées aux appellations très significatives et se partageant des segments du marché de la sécurité : « les Budos Brothers » issus du milieu des arts martiaux ont plusieurs marchés de boîtes de nuits, les « Rosebud », le marché des concerts de rock, ... Le peu de contrôle et l'intérêt immédiat a même permis à l'époque le recrutement de personnes « limites » ou peu recommandables sur le plan de la probité (ou parfois des repris de justice) la réflexion se limitant là à faire confiance en leur capacité à faire face à des situations dangereuses et à des jeunes délinquants.

A l'époque, ces « services » sont plus ou moins armés illégalement mais dans une sorte de régime de tolérance de la part de la police.

La « crise des banlieues » a produit aussi ses circuits de recrutement spécifiques tournés cette fois vers les candidats issus de ces quartiers et a fortiori de l'immigration ; puis progressivement à la création de petites sociétés de sécurité initiées par les leaders locaux.¹² Cette tendance s'appuierait sur le constat de la part des directions d'une meilleure efficacité et illustre le souhait des directions d'opposer à des jeunes des quartiers des agents de sécurité ayant le même profil avec de surcroît l'avantage de ne pas être taxé de racisme dans les situations litigieuses.

Toutes ces réponses hâtives et peu contrôlées ont entraîné des dérives de la part d'équipes de sécurité, peu encadrées, formées, de faible légitimité et avec pour seuls arguments leur capacité physique et leur courage. A l'extrême on assiste au drame de Sartrouville (jeune abattu par un vigile) ou encore à « l'affaire du clochard des halles » (mort après avoir été molesté violemment par des vigiles). Inversement, et dans un cycle de surenchère, les agents de sécurité sur certains sites sont de plus de plus exposés (à l'instar de l'agression subie récemment par le vigile du supermarché de Saint Nazaire, immolé par un groupe de jeunes venus se venger).

Parallèlement à ce mouvement de transformation « par le bas » du marché de la sécurité, l'ouverture des marchés a conduit à l'arrivée de multinationales principalement concentrées sur le marché de la sécurité technologique pour les sociétés américaines ; tandis que la sécurité humaine est plutôt investie par les sociétés européennes. Ces entreprises de sécurité ne

¹² Cf. note d'appui n°6, in tome 2 ; doc. technique d'appui.

s'aventurent pas par exemple sur le secteur de la sécurité des centres commerciaux ; les prix y sont bas, les risques y sont importants et quotidiens, ce qui induit des politiques de ressources humaines tout à fait spécifiques que ces entreprises internationales n'ont aucune envie, ni aucun intérêt à gérer.

I.2.2.2. Impacts sur le marché du travail et l'activité

Les effets d'une spécialisation de la demande et d'un marché tendu

Avec l'augmentation de la demande, la pénurie de candidats a conduit l'ANPE à envoyer des chômeurs dans des stages courts pour obtenir les qualifications ERP et IGH, sans autre forme de sélection ; il en a résulté l'arrivée sur le marché de personnes, certes qualifiées au sens de la réglementation, mais dont les profils sont décalés et les compétences insuffisantes qu'elles soient physiques ou psychologiques.

Un phénomène pervers est signalé quant à l'utilisation des qualifications ERP IGH sur le marché du travail : certains employeurs, les requérant uniquement pour sélectionner des candidats dont on sait qu'ils seront alors plutôt « français de souche » et cela sous la pression de clients qui l'exigent (de façon tacite) pour des raisons commerciales ou d'image.

A côté de cela, on voit apparaître une sorte de « Lumpenprolétariat » dans le secteur de la sécurité avec le recrutement de plus en plus fréquent de personnels issus de l'immigration récente pour des emplois très peu qualifiés et valorisés et à fortes sujétions (horaires, position statique, risques ...) à l'instar de ce qui s'est produit dans le secteur du nettoyage.

Ces personnes fraîchement arrivées en France parlent très moyennement le français et connaissent très peu le contexte dans lequel elles interviennent et sont peu au fait des dispositions réglementaires. Elles ne savent parfois pas qui les emploie exactement **tant les** pratiques de sous-traitance et les modes de recrutements sont multiples, confus et aléatoires.

Sur le secteur de la sécurité des commerces (commerce de moyen détail tel que l'habillement ou loisirs qui suscite beaucoup l'attraction de public jeune) notamment en zones urbaines sensibles ou à très forte fréquentation, il arrive que les clients aient des exigences quelques peu paradoxales. On souhaite à la fois que les sociétés répondent à une sorte de mieux-disant social en recrutant des personnes issues de périmètre urbain, avec pour objectif sous jacent de faciliter les relations et la médiation avec les publics difficiles du quartier, or simultanément on déplore des relations trop amicales avec la clientèle qui génèrent des attitudes insuffisamment distancées, on soupçonne le passif délinquant des uns (exemple de GO Sport à Montreuil).

Un marché perturbé par le « pantouflage » de professionnels issus des corps d'état

Pendant longtemps le marché du travail a été fortement conditionné par la monopolisation des postes d'encadrement intermédiaire par des personnels issus de la Police ou de la Gendarmerie. Beaucoup d'anciens pompiers de Paris se sont reconvertis dans les services de sécurité incendie, incités en cela par les assurances. Le fait d'avoir été actif au sein de ces corps d'état confère des équivalences pour les qualifications ERP et IGH.

Pour toutes ces catégories, le « pantouflage » dans ce type d'emplois représentait un complément de retraite ; ce qui leur permettait d'être moins exigeant sur le plan de la rémunération ; par contrecoup les emplois de moindre niveau de responsabilité étaient encore moins payés.

Une pénurie accrue sur certaines spécialités

Il y a une pénurie aujourd'hui de conducteur de chiens et a fortiori de « duos » qui soient bien formés et avec des "chiens de qualité". Cette situation favorise une mobilité et des doubles emplois ¹³, et l'arrivée sur le marché de prestataires ou de professionnels de moindre compétence et qualité.

Une pression du marché et des délais de procédures qui favorisent le non-respect des règles et des pratiques de sous-traitance

Le fonctionnement anarchique d'un marché de plus en plus soumis à la pression de la demande a conduit à des prestations et pratiques peu orthodoxes sur le plan de la légalité. Paradoxalement, dans les cahiers des charges, qui régissent les contrats de prestation, les exigences semblent démesurées comparativement aux réelles nécessités et possibilités. Dans les faits, elles ne sont pas respectées.

L'intérim est très peu utilisé dans ce secteur, d'une part, pour les raisons précitées et d'autre part, parce que l'obligation de vérification préalable de l'autorisation d'exercer (délais de réponses trop importants pour la vérification du casier judiciaire) n'incite pas les agences d'intérim à prendre ce risque. Dans les faits ceci se confirme surtout pour les postes clairement affichés dans le champ de la sécurité ; à côté de cela nombre de missions temporaires sont présentées comme relevant de l'accueil ou autre fonction de ce type, et échappent ainsi à la réglementation ¹⁴. Par ailleurs on constate que les petites sociétés qui assurent une grande partie de la sous-traitance très courante dans ce domaine jouent en quelque sorte ce rôle d'intérim.

Autant les règles d'intervention sont assez précises dans le domaine de la sécurité civile, autant elles sont quasi inexistantes dans le domaine de la sûreté. Il n'y a pas de quota par exemple spécifiant le nombre d'agents requis en fonction de l'importance du lieu ou du public concerné. Il n'y a pas vraiment de volet « sûreté » lors des commissions de sécurité. C'est uniquement le principe de précaution et de bon sens qui guide les opérations. Dans ces conditions les prestataires ou les organisateurs (commanditaires) ne sont pas toujours stricts sur les critères de compétences et de qualifications des agents mis en place ; si l'on ajoute à cela la cascade de sous-traitance très fréquente dans le cadre de grandes opérations ou de sites importants comportant des partenaires multiples, les faiblesses relevées ci-avant sont alors aggravées par l'existence d'un travail non déclaré qui fragilise encore les dispositifs.

I.2.3 Perspectives de développement et dynamiques de professionnalisation

I.2.3.1. Structuration et positionnement stratégique de la branche professionnelle

Une structuration récente, représentative d'un secteur multiforme et éclaté

¹³ Le régime de l'équivalence horaire permet à ces derniers d'effectuer des services de garde de 24 heures puis de repartir en province par exemple pour un repos officiel de 72 heures au cours duquel il va être effectué une autre prestation.

¹⁴ Dans une moindre mesure, la question des « stadiers » posent ce problème.

Pour mémoire, à l'après-guerre il n'y avait qu'un seul syndicat composé des sociétés importantes majoritairement aux mains de dirigeants issus souvent des corps de police, de gendarmerie.

Ce sont les « nouveaux venus » avec l'éclosion du marché au cours des années 70 qui ont développé la FOPS puis le SNES, face aux « dinosaures » de la profession, regroupés au sein de la « chambre syndicale des entreprises de sécurité »

L'UFISS (Union Fédérale des Industries et Services de Sécurité) : C'est l'union qui regroupe les syndicats des entreprises des différents secteurs d'activité de la sécurité, son rôle est de fournir un appui technique aux syndicats, assurer le suivi des conventions collectives, promouvoir l'image du secteur, initier et gérer les partenariats.

- Le **SNES** : surveillance et de sécurité humaine ; 130 adhérents / 3000 entreprises, 75 % emplois de sécurité du secteur.
- Le **SPESSA** : sécurité aéroportuaire¹⁵ ; syndicat le plus récent (96/ 97) ¹⁶ . Il représente 14 des principales entreprises du secteur (deux de ces entreprises sont des filiales des ADP)
- Le **GPMSE** : sécurité et surveillance électronique; représente 100 entreprises sur 500
- Le **SYLOVAL** : logistique de la valeur (transports de fonds) ; 5 sociétés de grande envergure.

Ces deux derniers secteurs sont quasiment aux mains de sociétés internationales qui affirment de plus en plus leur position en France et en Europe, y compris en rachetant des sociétés régionales.

Aux structures représentatives citées ci-avant s'ajoute un syndicat associé, le **SNOFOPS**, qui regroupe quelques-uns des organismes de formation¹⁷ qui œuvrent dans le champ de la sécurité.

Le lien entre le secteur de la formation et les entreprises de sécurité est antérieur ; il existait déjà à travers l'**ANFORS** qui est devenue l'**OPCIB**¹⁸, c'est à dire l'organisme collecteur des fonds de la formation pour cette branche professionnelle.

Des perspectives de développement posées par la sollicitation des pouvoirs publics et des enjeux de normalisation et de contrôle de l'activité

L'UFISS estime que la sollicitation des pouvoirs publics pour le partenariat est plus forte qu'auparavant bien que l'approche soit prioritairement à caractère prescriptive et coercitive.

Si l'objectif visé était de responsabiliser les gestionnaires, les opérateurs et prestataires en leur déléguant des prérogatives, le corollaire est évidemment d'avoir les moyens d'assumer celles-ci, ce qui n'est pas acquis.

Dans ce sens, l'UFISS émet des réserves quant à la capacité du secteur à répondre à ces nouvelles exigences avec des personnels trop peu formés et aux profils inadaptés, sauf à prendre des légèretés avec la loi et à devoir gérer des possibles dérives (dérapage vers des « délits de faciès » du fait du *ciblage à l'intuition* à l'instar de ce qui a pu se passer dans le milieu des « boîtes de nuits »). Cette inquiétude est justifiée de la part des responsables de l'UFISS, par l'absence de conditions et de cadrage clairs de ces nouvelles missions dans les cahiers des charges qui se mettent en place pour l'attribution de ces nouveaux marchés

¹⁵ C'est un secteur très normé par des cahiers des charges établis conjointement par la DGAC (Direction générale de l'aviation civile), les ADP (aéroport de paris), et les chambres de commerce.

¹⁶ Depuis 5 ans la législation autorise la délégation de service public pour assurer la sécurité aérienne et aéroportuaire, ceci pour faire face aux besoins générés par l'augmentation du trafic et pour responsabiliser aussi les compagnies.

¹⁷ Certains d'entre eux sont quasiment des filiales d'entreprises de sécurité.

¹⁸ L'OPCIB est aussi habilité à collecter les fonds pour les secteurs de la bijouterie, du jouet, des déchets, du sport, des aéroports.

(garanties morales, label, ...) ¹⁹

En fait, l'UFISS qui regroupe les entreprises de sécurité les plus importantes a tout intérêt à prôner un renfort des obligations en la matière car il se développe une concurrence anarchique dans ce domaine de la part de sociétés qui ne sont pas en mesure de prouver une gestion saine et rigoureuse et qui a fortiori sont loin de s'investir dans toute démarche qualité ou plan de formation ; elles sont susceptibles en outre de « casser » le marché en pratiquant des prix bas du fait de leur gestion tendue et peu rigoureuse et à moindre prix des ressources humaines.

La mise en œuvre d'une démarche qualité et de normalisation

L'UFISS a engagé la mise en œuvre d'une démarche qualité et a produit récemment une charte et un *livre blanc* des bonnes pratiques parmi lesquelles, l'amélioration de la qualité de recrutement et la mise en place de plans de formation sont des arguments majeurs. Elle est aussi partie prenante d'une démarche de normalisation initiée à l'échelon européen. La Confédération européenne des Services de Sécurité (COESS) a produit « *manuel européen de formation professionnelle basique en gardiennage et surveillance* ».

Il y a des accords de partenariats officiels entre l'UFISS et le SNOFOPS pour la formation continue des salariés ; ce partenariat sert d'appui à la concertation pour la production de référentiels des métiers de la sécurité. Cependant, l'hétérogénéité des cadres réglementaires de référence liée à la diversité des secteurs d'activité de rattachement ne facilite pas la mise en œuvre d'une démarche qualité, et l'élaboration d'une stratégie homogène et d'outils de formation.

Des efforts ont été engagés face à la crise de recrutement accentuée par la mauvaise image du secteur ; l'objectif a été de promouvoir les emplois par une politique de revalorisation salariale (plus de 30% en 3 ans), la reconnaissance de l'ancienneté dans la branche (ce qui était nécessaire compte tenu du fort taux de mobilité à l'intérieur du secteur), l'instauration de régimes de prévoyance et le développement de divers avantages liés aux sujétions particulières. Cependant, la difficulté réside dans le fait que les conventions collectives applicables aux personnels de sécurité relèvent de branches professionnelles différentes²⁰; ceci ne facilite pas une dynamique homogène et équilibrée de structuration de la profession.

Une inadaptation et un manque de contrôle de l'offre de formation

D'après le représentant de l'UFISS « on est dans une logique de produits, c'est le produit qui crée le consommateur ». En d'autre terme, l'absence de formations homologuées n'inciterait pas les employeurs à la mise en place de véritables plans de formation. L'offre ne semble pas assez connue et reconnue.

Le manque de contrôle du secteur de la formation conduit à une offre de faible qualité et les sociétés n'ont pas vraiment de moyen de repérer les organismes les plus sérieux et dont les contenus sont solides et adaptés. D'autre part nombre de petites structures peu crédibles et solides se positionnent sur ce marché profitant de la demande et de la crédulité de certains demandeurs d'emplois.

¹⁹ Une circulaire est bien censée intervenir pour organiser l'attribution nominative d'autorisation d'exercer dans certains sites, mais à cote de cela la loi ne prévoit pas d'obligation de formation minimale ; pour l'UFISS c'est l'une des défaillances de la Loi LSQ.

²⁰ Celles qui concernent les convoyeurs de fonds sont par exemple rattachées au secteur du transport.

Il y a pourtant certaines activités sur lesquelles il y a un manque évident ; la formation des maîtres chiens par exemple, pour laquelle il n'y a que dix centres de formation agréés en France.

L'UFISS exprime son souhait de voir les qualifications ERP et IGH imposées comme certifications minimales à avoir pour intégrer le métier. L'intégration de modules sur le secourisme au travail et les risques électriques dans les formations semble aussi opportune.

Elle a établi des contacts avec l'AFPA pour réfléchir à la mise en place de certifications professionnelles et de diplômes adaptés aux besoins du secteur privé de la sécurité ; sans être strictement associée à l'expérimentation en cours sur le niveau IV de la médiation (cf. chapitre ci après), l'organisation fédérative y est tout de même fortement attentive et se dit prête à valoriser ce diplôme en tant que critère de recrutement.

I.2.3.2. Perspectives et pistes de partenariat avec les pouvoirs publics

Des partenariats ont été initiés entre le secteur de la sécurité privée, l'Etat et des collectivités territoriales. Ils ont répondu aux objectifs et logiques suivantes :

- Améliorer l'employabilité des salariés potentiels pour un métier de plus en plus indispensable, tout en répondant aux problématiques de recrutement de la profession,
- Coproduction de la sécurité par la mise en place d'une coopération entre l'Etat, la branche professionnelle, la collectivité territoriale,
- Revalorisation des emplois et des prestations assurées par le secteur de la sécurité privée,
- Contribuer à l'intégration sociale et professionnelle des demandeurs d'emplois en s'appuyant sur les perspectives offertes par ce secteur en développement.

Ceci a donné lieu à :

- 1 / Des conventions régionales tripartites entre le Ministère de l'intérieur, les Régions et la branche professionnelle de la sécurité privée visant à la reconversion d'une partie des ADS²¹ vers le secteur de la sécurité privée

La première convention en Nord Pas de Calais prévoit la formation sur 3 ans de 600 personnes pour un coût de 6,5 MF par an ; deux autres conventions sont à l'étude en région PACA et Rhône Alpes

- 2 / En 2001, un accord cadre national a été conclu en 2001 entre l'ANPE et le SNES (syndicat national des entreprises de sécurité) pour favoriser l'accès aux métiers de la sécurité. L'objectif est d'arriver à une meilleure sélection des candidats et à l'adaptation de leurs profils aux besoins spécifiques de cette activité ; pour ce faire une politique d'information et de sensibilisation des demandeurs d'emploi a été élaborée. Celle-ci s'appuie sur la mobilisation des professionnels des agences locales pour l'emploi pour lesquels des « kits » d'information ont été spécialement conçus (information sur les métiers, formations, secteur d'activité, réglementation, organisation de la profession) ; de leur côté les établissements de sécurité se sont engagés à s'adresser de plus en plus aux agences ANPE pour procéder

²¹ Adjoint de sécurité de la police nationale : cf. . chapitre 1.4.1, page 69

aux recrutements d'agents de sécurité a contrario d'une tendance à utiliser les circuits informels.

Les ADS un vivier de recrutement pour le secteur de la sécurité privée

L'UFISS a établi un partenariat avec le Ministère de l'Intérieur (accord cadre) et la Région Nord Pas de Calais (convention), pour la mise en place d'un plan de reconversion d'une partie des emplois jeunes de la Police Nationale (adjoints de sécurité).

Il est considéré que ces derniers ont acquis une expérience tout à fait exportable et utile pour intégrer le champ de la sécurité privée ; le ministère trouve là une voie de sortie pour les emplois jeunes ayant échoués au concours ou ne souhaitant pas intégrer la PN, les sociétés de sécurité s'appuient, elles, sur ce vivier pour trouver des réponses à leurs problématiques de recrutement ; quant à la Région elle y voit une manière de remplir son rôle de professionnalisation et d'insertion des jeunes et d'adaptation aux besoins du territoire.

D'autres accords sont en cours d'élaboration avec les Régions PACA, Rhône-Alpes, et Centre ; l'Ile de France est encore réticente pour s'engager dans cette dynamique.

Les trois partenaires s'engagent :

l'Etat : à préparer, sensibiliser et inciter les ADS, les libérer pour des stages de découvertes

Le secteur privé : à accueillir les stagiaires lors de sessions de découvertes des métiers de la sécurité, à les recruter prioritairement.

La Région : à cofinancer des actions de formations permettant de professionnaliser et de favoriser l'adaptation aux métiers.

Après quelques mois de mise en oeuvre, l'UFISS juge ce dispositif satisfaisant mais relativement lourd ; il est prévu de le poursuivre de façon plus ciblée c'est à dire en ne systématisant à l'ensemble des emplois jeunes et en repérant d'abord les plus motivés et les plus aptes

I.3. Les dispositifs publics locaux de prévention et de sécurité

Les interventions gérées, financées, initiées par les collectivités territoriales

I.3.1. Évolution des emplois territoriaux et développement des métiers liés aux dispositifs locaux de prévention et de sécurité

- Un développement des métiers à tous les niveaux de « la chaîne de sécurité »

Les collectivités territoriales sont concernées de plusieurs points de vue par les évolutions de l'emploi suscitées par la problématique sécuritaire.

La décentralisation et le développement des politiques locales de sécurité les ont amenées à mettre en œuvre et à soutenir des actions à tous les niveaux de la chaîne de sécurité, de la prévention la plus large et la plus en amont (prévention primaire, animation de quartier, interventions sociales) à des dispositifs de sécurisation les plus clairs (police municipale, gardes champêtres) et l'animation des dispositifs contractuels CLS, CCPD et aujourd'hui CLSPD²¹.

Les agents d'accueil ou de proximité exerçant dans des zones sensibles et assurant des services à la population ont été mis en difficulté par des publics difficiles et plus fragiles dans un contexte de crise qui a cristallisé des revendications de toutes sortes envers les maires.

Enfin de nombreux emplois territoriaux non classés dans la filière sécurité contiennent des missions concourant à la sécurisation et la tranquillité publique (gardiens d'équipements, des parcs, agents des stationnements, gardiens d'immeubles des OPHLM).

Ces nouvelles compétences et responsabilités ont conduit les Communes et les Départements à ouvrir des postes de titulaires ou contractuels de la FPT ou bien à financer des interventions par la contractualisation avec le tiers secteur et le monde associatif en général (prévention spécialisée, aide sociale à l'enfance).

Les régions quant à elles, bien qu'impliquées dans le financement de certaines actions, sont très peu concernées directement par ce mouvement de recrutement, ayant très peu de services opérationnels.

Plusieurs types d'emplois concourant à la sécurisation et à la tranquillité publique ou étant interpellés du fait d'une exposition particulière nous intéressent ici ; ils peuvent être classifiés dans différentes filières de la FPT ou dans des grilles de références différentes pour les actions qui ne sont pas gérées directement dans le cadre communal ; certaines fonctions émergentes restent à ce jour cependant « hors cadre ».

Nous repérons et citerons pour mémoire essentiellement :

²¹ Contrats Locaux de Sécurité (circulaire Villepinte ; 1997), Conseils Communaux de Prévention de la Délinquance (rapport Bonnemaïson ; commission des maires ; 1984), Conseils Locaux de Sécurité et de prévention de la délinquance (institués par décret du 17 juillet 2002 , du ministère de l'intérieur, de la sécurité intérieure et des libertés publiques conduit par M. Sarkozy)

les métiers clairement affectés à des fonctions de sécurité et de surveillance

- les policiers municipaux et gardes champêtres (FPT)
- les agents de surveillance de la voirie et du stationnement (FPT)
- Autres postes de surveillance (gardiens de squares et de parcs, inspecteurs sécurité Ville de Paris : FPT)

les métiers dont la dimension sécurité a fortement évolué

- gardiens d'immeubles OPHLM et OPAC (FPT)
- gardiens d'équipements de loisirs, scolaires et accueillant du public

les métiers de la prévention primaire par l'action sociale et éducative

Ils sont pour une bonne partie portés par des associations conventionnées, mais certaines collectivités ont fait le choix d'*internaliser* des services (en fait les actions sociales de ce type relevant des compétences des Départements sont mises en œuvre et contractualisées à 100% avec des associations)

- animateurs de quartiers et médiateurs sociaux (FPT et grille animation socioculturelle)
- éducateurs de prévention spécialisée et de l'aide sociale à l'enfance (convention de 1966)
- travailleurs sociaux et autres agents des structures sociales (foyer de jeunes travailleurs, centre de réadaptation sociale, centre de réductions des risques)

les métiers liés à la mise en oeuvre des Politiques Locales de Sécurité et de justice de proximité

- coordinateurs, chargés de missions, correspondants sécurité
- animateurs d'accès aux droits, correspondants de justice

NOTA BENE :

Plusieurs de ces métiers repérés sont traités même partiellement, dans les autres sous - chapitres thématiques (gardiens d'immeubles, métiers de la sécurité, médiateurs sociaux). Nous nous centrerons dans cette partie relative aux dispositifs publics locaux sur les métiers suivants :

- Les policiers municipaux
- Les coordinateurs et animateurs des politiques locales de sécurité
- Les éducateurs de prévention spécialisée
- Les animateurs jeunesse et de quartier en milieu urbain sensible
- Les animateurs et éducateurs sportifs
- Les animateurs – agents-relais des structures d'accueil de réduction des risques

L'évolution des besoins en recrutement des collectivités locales

(Source : note de conjoncture de la FPT ; mars 99 et mars 2002)

Bien que les filières techniques et administratives restent les plus importantes, on assiste depuis quelques années à un essor tout à fait remarquable de la filière sécurité, de la filière sociale et de la toute nouvelle filière animation créée en 1996.

Les emplois d'animation ont augmenté à cette époque de près de 7% en une année et n'ont cessé de croître depuis. La filière police municipale, elle, après avoir progressé sensiblement au début des années 90 a eu tendance à se stabiliser entre 96 et 98 ; puis elle connaît un net regain depuis 98/ 99.

Ces deux secteurs - animation et police municipale - sont de façon très claire deux filières en forte demande au sein des collectivités locales.

La mise en oeuvre de nouveaux services dans ces domaines vient compléter l'action publique locale engagée par nombre de villes en faveur du développement social, de la prévention et de la sécurité urbaine.

Le secteur logement - habitat des offices HLM exprime des besoins importants sur des postes de gardiens.

Une enquête réalisée auprès de collectivités locales de différentes tailles confirme cette tendance pour près de 70 à 80% des communes interrogées et l'existence d'une tension sur ces segments du marché de l'emploi territorial.

Les problèmes de recrutement sont expliqués par le manque de candidatures statutaires au regard des profils recherchés (manque de qualification et de technicité des candidats), la situation géographique parfois peu attractive des communes qui offrent les postes, d'autant que ces emplois réclament souvent une grande disponibilité et induisent une domiciliation plutôt à proximité. Or, les territoires les plus en besoins ne semblent pas être ceux sur lesquels l'on trouve forcément les compétences les plus adaptées et qui répondent aux exigences et aux rigidités des critères d'admission et de recrutement de la FPT.

Ceci est doublé d'un mouvement de fuite des titulaires et des personnels les mieux formés et donc les plus exportables, vers les secteurs plus « calmes ».

Les trois quarts des communes de plus de 10 000 habitants, les OPHLM et structures intercommunales déclarent faire appel à d'autres partenaires que le CNFPT, pour mettre en oeuvre leur plan de formation. Un bon nombre d'entre elles (notamment celles se situant entre 3500 et 20000 habitants) investissent même plus auprès de ces partenaires extérieurs et cela en particulier pour la formation de leur personnel dans les domaines de la sécurité, l'éducation et la jeunesse

I.3.2. Les policiers municipaux

I.3.2.1. Le développement des polices municipales, contexte historique et institutionnel

Si l'on peut faire remonter la définition des pouvoirs de police des maires au décret du 22 décembre 1789, la police municipale fut plus clairement instituée en 1884. Puis, le gouvernement de Vichy décida de l'instauration d'une véritable police nationale affirmant les prérogatives quasi exclusives de l'Etat en matière de sécurité.

Au cours des années 80, le développement urbain et l'accroissement des compétences des communes consacré par les lois de décentralisation ont progressivement conduit de plus en plus de municipalités à mettre sur pied ou développer des services de police municipale ²²

L'évolution des positions politiques à ce sujet et l'affirmation grandissante du rôle des communes en matière de sécurité, officialisée par l'avènement des « politiques locales de sécurité », ont contribué à rompre le barrage « idéologique et dogmatique » du monopole de l'Etat. La loi du 15 avril 1999 et plus récemment la LSQ²³ sont venues alors confirmer et réglementer la place des polices municipales cette fois en complémentarité et aux côtés de la police nationale et leur permettant d'évoluer d'une police purement administrative (prévention) à une police plus répressive en les dotant de compétences judiciaires (élargissement des capacités de verbalisation dans les domaines des infractions au code de la route, et autres contraventions liées au non-respect des arrêtés municipaux).

Même si des débats importants se poursuivent dans le but de clarifier la place et le rôle de ces polices municipales, il y a de toute évidence un mouvement d'accroissement de celles-ci et des municipalités de « couleur politique » diverses ont fait le choix de mettre en place de tels services.

Toutes ne répondent pas forcément aux mêmes priorités et aux mêmes consignes mais elles viennent généralement compléter le travail d'ilotage de la Police Nationale et soulager celle-ci de certaines tâches de voie publique. Les maires cherchent en fait à étoffer et diversifier leurs réponses à l'insécurité et se doter d'un outil répressif plus clairement identifiable par la population, éventuellement complémentaire aux médiateurs et en tous les cas mieux assujettis aux priorités municipales que la Police Nationale.

Depuis quelques années ce phénomène se constate aussi dans les zones périurbaines où les services de gendarmerie ont de plus en plus de difficultés à faire face au développement d'une délinquance spécifique et à répondre aux besoins de présence quotidienne exprimés par ces petites communes.

²² D'après le ministère, c'est surtout à partir du début des années 80 qu'un certain nombre de communes ont commencé à mettre en place ces services, puis ce mouvement s'est ralenti jusqu'en 1997 mais suite à la loi de 1999 il y a eu un regain notable des effectifs. Entre 1998 et 2001 les effectifs ont augmenté de 10 à 15% environ à l'échelon national.

²³ Cf. compléments d'information in DTA : note n°5 relative à l'évolution du cadre législatif et note n°14 concernant les prérogatives des polices municipales.

La police intercommunale de Roissy Plaine de France

La communauté de communes de Roissy Plaine de France (11 communes pour 27 000 habitants), prenant appui sur les polices municipales déjà créées il y a quelques années par trois de ses communes, s'est engagée dans la mise en place d'une police intercommunale et près de 40 agents, dont une dizaine de maîtres chiens, seront recrutés dans les prochains mois et interviendront 24H/24. Ils seront reliés à un PC central lequel s'appuiera sur un réseau de télésurveillance pour décider des affectations au quotidien.

Les priorités seront définies régulièrement par les différents maires, lesquels resteront maîtres et responsables de l'intervention des agents sur leur territoire. C'est en ce sens plus une police municipale à caractère intercommunal²⁴.

I.3.2.2 Effectifs, caractéristiques des agents de la filière sécurité des collectivités territoriales, localisation des services et marché de l'emploi

Effectifs et caractéristiques des agents de la filière sécurité de la FPT

• Les agents en Ile de France

Ils sont 2 210 en IDF, soit 14,2 % de l'effectif national²⁵

En petite couronne :

- Policiers municipaux (PM) : 698
- Gardes champêtres (GC) : 4

On ne compte que 18 % de femmes ; la moyenne d'âge de 37 ans (63% entre 30 et 50) puis 25% de moins de 30 ans. D'ici 2009, seuls 11% de ces effectifs auront atteint l'âge de la retraite.

En grande couronne

- Policiers municipaux : 1365
- Gardes champêtres : 138

La moyenne d'âge des policiers municipaux y est légèrement plus élevée qu'en petite couronne (39 ans) ; les départs en retraite sont un peu plus élevés ; la féminisation est sensiblement la même.

Les gardes champêtres sont beaucoup plus âgés en moyenne que les policiers municipaux (47 ans), les plus de 50 ans représentent 40% (- de 30 ans inférieurs à 3%) ; la féminisation est très faible (environ 10, 5%).

²⁴ L'établissement intercommunal (EPCI) assure la gestion administrative et matérielle du service (locaux , PC central investissement pour les équipements...) , tandis que les masses salariales, elles, sont supportées et réparties entre les communes .

²⁵ Cf.. détail effectifs in DTA, note d'appui n°15

• Remarques

La part des effectifs franciliens (15%) est nettement en deçà du poids habituel de l'Ile de France dans les domaines économique, institutionnels. Cet écart est moindre si l'on se réfère au poids démographique de la région vis à vis de la population nationale ; ce qui tendrait à signifier une propension moins forte à recourir aux polices municipales que dans le reste de la France. Nous pouvons relativiser ce constat dans la mesure où la caractéristique très urbaine de l'agglomération parisienne renvoie à meilleure couverture par les circonscriptions de police. D'autre part, le nombre de communes par comparaison avec les autres régions y est proportionnellement plus faible, à l'exception des départements de la grande couronne.

Toutes catégories de personnels confondues, les effectifs en grande couronne sont le double de ceux en petite couronne, ce qui va dans le sens de la remarque ci dessus compte tenu de la plus grande part de petites communes situées en zone gendarmerie. Les caractéristiques des agents sont cependant les mêmes dans les deux zones.

La moyenne d'âge des policiers municipaux est plus basse que celle des gardes champêtres et la jeunesse de cette population salariée par rapport aux autres fonctionnaires territoriaux s'explique d'une part, par la mise en place plutôt récente de ce type de service au sein des villes et l'existence de critères d'âge et de conditions physiques qui favorisent ces profils.

Ces emplois restent majoritairement des métiers masculins (à peine 1/4 de femmes) ce qui témoigne d'une vision plutôt répressive et dissuasive de la fonction au détriment d'un rôle de médiation et de régulation.

De fait les prévisions de départ en retraite sont relativement basses à l'horizon 2009, cette filière arrivant en deuxième de ce point de vue, juste après la filière animation.

Implantation et caractéristiques des polices municipales en Ile de France

Encore récemment cette caractéristique de localisation témoignait des clivages politiques ; cette réalité tendant à s'effacer.

L'implantation des polices municipales suit un double mouvement contradictoire : d'un côté une carte qui se superpose en partie à celle de la délinquance. A côté de cela, on note l'existence de polices municipales dans de nombreuses communes, plutôt confortables et cossues, offrant ainsi une protection complémentaire à une « clientèle » plus aisée d'habitants ou de commerçants (Nice, Neuilly...) avec une mention spéciale pour celles situées dans des zones touristiques ou limitrophes à des zones sensibles en Région parisienne certaines villes y cumulant ces trois caractéristiques (Enghien les Bains)

Au 30 septembre 2001 :

- C'est près d'un quart des communes d'Ile de France qui ont mis en place une PM
- Nous avons un effectif de 2173 policiers municipaux répartis en près de 350 services²⁶

²⁶ 343 exactement au 30 sept 2001 mais nous en comptons à ce jour plus d'une dizaine mise en œuvre depuis les élections municipales de mars 2001 ainsi que quelques autres en cours de structuration

- **Caractéristiques des services et localisation par département** ²⁷

Particularités du marché de l'emploi des policiers municipaux en Ile de France

Le recrutement, un véritable challenge pour les villes

Le recrutement de policiers municipaux est un exercice particulièrement difficile et original pour chaque ville qui se lance dans ce type de service :

- les missions, les fonctions, les limites de celles ci ne sont pas forcément bien connues, perçues, comprises des candidats potentiels. Le citoyen de base ne distingue pas toujours ce qui relève de l'Etat et de la commune.
- Les qualités et les garanties requises exigent une grande prudence des collectivités au regard de l'image institutionnelle et des responsabilités confiées (remise d'une arme)
- Certaines sujétions liées à des contraintes horaires, une certaine disponibilité font que les personnes ne se dirigent pas immédiatement vers ce type d'emploi.
- A contrario ceux pour lesquels ce métier constitue un véritable projet professionnel se dirigent en premier lieu vers la police nationale.

Des critères et des motivations qui varient

Cependant, les villes n'ont pas toutes les mêmes critères et modes de management ; Ceux ci sont en partie conditionnés par les particularités des problématiques posées par la configuration urbaine et les orientations de la municipalité. De fait les profils recrutés seront quelque peu différents selon que l'on recherchera essentiellement à rassurer, à offrir un confort à la population ou au contraire à exercer une réelle pression sur la délinquance et dissuader ou bien selon que les problèmes à gérer viendront de la population locale ou au contraire seront dus à la venue d'une population extérieure.

D'après les interlocuteurs des communes et des services préfectoraux, certains policiers municipaux se sentent une véritable vocation pour ne pas parler de « fibre militante » (« *ils y croient et se sentent concernés par les problèmes de société auxquels renvoient les questions de sécurité et de tranquillité publique* ») ; d'autres ont choisi cette voie pour le statut qu'elle offre ; on peut distinguer ceux qui ont une approche plutôt sociale « être un acteur, un élément de régulation du quartier », tandis que d'autres seront sur un registre plus coercitif et répressif.

Aujourd'hui, les villes cherchent à éviter les écueils de la « *génération cow-boy* », qui témoignait d'une vision plus répressive de la Police Municipale et suscitait des dérives.

Les critères psychologiques et de personnalités, ainsi que des connaissances institutionnelles et sur l'environnement sont de fait mieux prises en compte qu'auparavant. Il est fortement insisté sur les compétences relationnelles, les capacités à décrypter des situations, la connaissance de l'environnement. Tous ces aspects permettent au policier de mieux situer sa place dans la chaîne de sécurité et de prendre la posture qui convient dans les situations délicates.

Un fort turn-over, une mobilité et concurrence entre les communes

Il semble y avoir beaucoup **de turn-over** sur les postes d'agents de police municipale et selon les départements, on peut parler d'une relative crise de recrutement et d'une catégorie de salariés assez « instable ».

²⁷ Cf. éléments statistiques caractéristiques et implantation dans le DTA, note n°16 .

Le turn-over est en partie facilité et suscité par la possibilité de mobilité offerte par le cadre de la FPT qui fait de la filière *police municipale* un marché de l'emploi assez ouvert. Les communes sont enclines à recruter plus facilement des titulaires qui ont déjà été agréés, plutôt que de miser sur un nouveau candidat pour lequel il faudra s'assurer qu'il passera le cap de la titularisation et qu'il recevra toutes les habilitations nécessaires, ce qui retarde d'autant sa capacité à exercer pleinement ses fonctions (il est pourtant constaté peu de refus d'agrément de la part des préfetures)

Ce mouvement est encore plus vérifiable pour les communes qui mettent nouvellement en place ces services (Le Plessis Robinson a récupéré par exemple plusieurs agents de la ville de Rueil).

Cette possibilité pousse les policiers municipaux à changer de ville plus facilement lorsqu'un problème se pose sur le terrain ou pour peu que les relations se détériorent au sein de l'équipe. L'attrait de certains avantages supplémentaires, offerts au titre de diverses sujétions par les communes, joue alors comme un élément de concurrence dans la course au recrutement qui se joue entre les villes et la teneur de la situation de délinquance sur le terrain étant alors forcément discriminante.

Les effets paradoxaux des procédures et conditions spécifiques de la FPT

Face à ce qui s'apparente à une crise du recrutement, il est mis en avant par les interlocuteurs des villes, le décalage et l'inadéquation entre les critères d'intégration à la FPT et les profils des candidats qui se présentent au concours d'admission ; il en résulte un nombre insuffisant de titularisation ; il y a pourtant un vivier de candidats potentiels qui pourrait alimenter cette filière mais ceux ci présentent deux types de difficultés : le premier concerne les plus jeunes et tient à un manque de rigueur et d'intégration du cadre professionnel et institutionnel ; pour les plus âgés on constate plutôt un manque de connaissance de l'environnement social et des déficits sur le plan de l'expression écrite.

La garantie de l'emploi et le cadre statutaire de la FPT sont en général des éléments de stabilité des agents municipaux et notamment ceux de catégorie C et B. Si la mobilité est un avantage qui permet aux agents de ne pas s'enfermer dans une routine ou d'être « *trop impliqué* » relationnellement avec la population, ou d'avoir une alternative en cas de situation extrême²⁸. A l'inverse le manque d'ancrage des équipes ne permet pas une finesse d'appréciation des situations ni dans certains cas une immersion suffisante permettant d'être reconnu et crédible auprès des populations.

Des perspectives de recrutement non négligeables à court et moyen terme

Les chiffres des rotations et le nombre de postes vacants nous amènent à estimer à un nombre quasi permanent de 200 postes à pourvoir en Ile de France. Un sondage succinct auprès des préfetures nous permet d'entrevoir le nombre de 15 à 30 projets de police municipale en cours de formulation et de structuration et une création en conséquence de près de 150 postes supplémentaires, sans compter les communes qui envisagent d'augmenter leurs effectifs.

I.3.2.3. Problématiques et enjeux de la formation

Comme nous l'avons vu, la place des policiers municipaux dans le paysage des politiques publiques de sécurité est devenue de plus en plus importante et ils interviennent parfois dans des

²⁸ Comme pour les policiers nationaux, mais aussi certains travailleurs sociaux, certains événements ou conflits avec le public peuvent conduire à une nécessité de retrait du secteur d'intervention

contextes délicats et sur des missions grandissantes comme en témoigne l'élargissement progressif de leurs prérogatives par les lois et décrets successifs²⁹ qui ont été adoptés ces dernières années.

Dans le même temps, ce mouvement a été accompagné par une redéfinition de leurs fonctions, des modalités de recrutement, des conditions d'exercice de leur autorité et de leur rôle en matière de sécurité et de tranquillité publique et donne lieu à des dispositions réglementaires et des procédures plus précises, avec le souci des pouvoirs publics d'éviter les dérives et les confusions avec les forces de sécurité publiques. La mise en place et le développement d'un parcours de formation adapté à ces évolutions est au cœur de ces enjeux.

Les obligations en la matière ont été réajustées à plusieurs reprises depuis les années 90.

Les formations initiales dispensées par le CNFPT³⁰ sont relativement conséquentes et les contenus ont évolué à la faveur des politiques de sécurité, des attentes locales et des nouvelles problématiques rencontrées sur le terrain. L'offre de formation mise en place par le CNFPT permet de répondre à la demande des collectivités ; mais les stagiaires, une fois la formation terminée, sont nombreux à quitter leur collectivité de rattachement pour chercher un recrutement en province, où les conditions de vie et de travail sont réputées meilleures. Les collectivités franciliennes ne sont pas en mesure de les retenir ; et celles de province ne déclarent pas toujours les postes pour pouvoir recruter des agents déjà formés qu'ils intègrent immédiatement à leurs équipes. De ce point de vue, le système apparaît assez pervers.

La formation continue, imposée plus récemment deviendra une condition de blocage des carrières à partir de 2004. Le CNFPT évoque des difficultés liées aux coûts qui incombent en partie aux collectivités et une demande qui s'exprime difficilement faute d'une véritable évaluation et formulation des besoins.

Les problématiques de recrutement évoquées sont renforcées par des conditions d'admission à la fonction publique territoriale qui ne semblent pas favoriser l'intégration de profils diversifiés or la formation qui donne accès à la titularisation n'est accessible, par définition, qu'aux agents admis au concours et recrutés par une collectivité.

La formation et les critères de sélection à l'entrée doivent aussi permettre aux agents d'évoluer dans la filière, le travail de patrouille sur le terrain contribuant à une certaine usure professionnelle. *« même si les concours d'admission sont difficiles à franchir pour certains candidats, cette exigence minimale garantit une possibilité de mobilité ultérieure ; D'autre part, ils ont des missions de dialogue, de représentation ainsi que des tâches de contrôle et de verbalisation qui nécessitent des capacités d'expression écrite et orale minimales ».*

Dans ces conditions, le challenge consisterait à favoriser l'arrivée sur ces postes de nouveaux publics, mieux ancrés localement et aux compétences mieux adaptées aux nouvelles attentes et fonctions.

²⁹ Cf. in DTA , note d'appui 5 relative à l'évolution des dispositions législatives ; paragraphe concernant les pouvoirs des maires et les prérogatives des polices municipales

³⁰ Cf. chap. II / offre de formation ; actions des employeurs et note n°19 in DTA, compétences et fonctionnement du CNFPT

I.3.3. L'animation, la coordination des politiques locales de sécurité

- Les coordinateurs locaux de sécurité

La mise en œuvre des politiques locales de sécurité a suscité la création de postes de cadres au sein des collectivités territoriales.

Cette nouvelle génération de professionnels est avant tout caractérisée par la diversité des parcours, des cadres d'organisation, des responsabilités et des missions confiées. Elles vont du suivi du diagnostic local de sécurité à la coordination de dispositifs contractuels, en passant par l'ingénierie de projets et l'encadrement d'équipe.

Cette hétérogénéité est représentative des multiples approches politiques, techniques qui gouvernent le champ de la sécurité (thématique transversale, distincte, rattachée à la prévention, à l'éducatif, à la politique de la ville, aux services généraux). C'est un sujet suffisamment sensible pour que nombre de communes aient fait le choix de créer une délégation politique spécifique ou bien que le suivi soit directement assuré par le Maire et son cabinet.

Leur rôle est déterminant dans la réussite de l'ensemble des dispositifs dans la mesure où il permet de concrétiser les orientations, de mettre en synergie les efforts et d'assurer le lien entre les différentes parties concernées

Au moment de la mise en œuvre des CLS, la priorité a été souvent donnée aux missions de suivi et de coordination institutionnelle et administrative, au détriment d'un rôle plus opérationnel d'animation ou de gestion d'action sur le terrain. Aujourd'hui ceci tend à se rééquilibrer.

• Caractéristiques et trajectoires professionnelles

La population en poste semble suivre une double tendance : d'un côté un corps de professionnel plutôt mature (35 / 40 ans) ayant déjà un parcours de plus de dix ans, au 3 / 5 masculin ; à 70% ceux ci proviennent des secteurs de l'éducation, la prévention, l'insertion et un peu moins fréquemment de la sécurité et de l'administration. D'un autre, on constate l'arrivée depuis 97 d'un nouveau profil, plus jeune, souvent de formation supérieure dont c'est quasiment le premier emploi et qui positionne plus clairement son projet professionnel dans le champ de la sécurité et de la gestion des politiques publiques.

De manière générale, ces coordinateurs ont une formation plutôt élevée (50 % accusent un diplôme de troisième cycle) et compte tenu des trajectoires et des profils cités ci dessus, ces formations sont hétérogènes et liées pour les premiers à leur parcours professionnel (sciences sociales, humaines, diplôme professionnel du champ social). Les seconds ont majoritairement une formation initiale dans les domaines des sciences politiques, du droit.

La multiplicité des situations et l'histoire locale dans laquelle ces services ont pris naissance ont conduit aussi à la présence d'éléments au cheminement encore plus éclectique et « hors norme » témoignant ainsi de trajectoires de professionnalisation » sur le terrain ; ces derniers peuvent avoir eu une formation initiale sans rapport précis avec la responsabilité exercée et dans des domaines divers.

- **Stratégie de professionnalisation**

Même si la constitution d'un corps de professionnels ayant des diplômes labellisés « sécurité » semble devenir de plus en plus effective et être plus explicitement recherchée, les formations mises en avant par ces derniers sont plus souvent de l'ordre de modules d'options thématiques dans le cadre de cursus plus larges (urbanisme, sciences politiques) ; les employeurs n'en font de toute façon pas un critère obligatoire et rédhibitoire. Ce qui est surtout remarquable quels que soient les profils cités ci dessus, c'est la construction de parcours de formation professionnalisante et d'une spécialisation à partir d'une accumulation de stages, séminaires, colloques, sur des thèmes divers, lesquels sont en même temps des lieux de reconnaissance et d'inscription dans *un réseau*.

- **Une « technicisation » des postes mais qui reste soumise à la dimension « politique »**

La structuration des politiques locales de sécurité autour de la mise en œuvre des Contrats Locaux de Sécurité a conduit la plupart des collectivités à créer de véritables postes de cadres pour diriger les services et dispositifs spécifiques ; a contrario d'une fonction auparavant rattachée à une autre direction (politique de la ville, secrétariat général).

Ceci a contribué à installer ces nouveaux professionnels dans leurs fonctions et dans des postes plus lisibles et intégrés de façon durable dans l'organigramme local (les 3/4 sont employés de la FPT) et valorisés (des rémunérations moyennes avoisinant les 2 300 euros, nettement supérieures à la moyenne de celles des postes d'attachés et de responsables de services dans d'autres secteurs).

La dimension très sensible de ce dossier continue à en faire des postes exposés et « soumis » plus directement aux injonctions du politique. Pour certains cette forme de dépendance est renforcée ou illustrée par des statuts plus fragiles de contractuels de la fonction territoriale ou de mises à disposition par des associations partenaires, *para-publiques* ; on relève quelques personnels détachés des Ministères de la justice (PJJ) et plus rarement de l'intérieur. Le statut protégé de ces derniers leur permet d'assumer plus facilement cette forme de précarité et peut être aussi de mieux résister à cette pression du politique du fait de leur « légitimité intrinsèque » (ils sont avant tout les membres d'un corps d'état qui détient la légitimité régaliennne en la matière).

Les élections municipales de 2001 ont confirmé, s'il le fallait, cette réalité. Cela dit cette précarité est toute relative car la technicité de ces postes est mieux reconnue d'une part et la banalisation, l'installation durable et l'extension de ce type de mission au-delà des seules villes en contrat de ville ou ayant des quartiers sensibles ont contribué à une municipalisation et à un mouvement de titularisation ou de recrutement de fonctionnaires (à l'échelon national les proportions de titulaires et de contractuels sont devenues à peu près égales aujourd'hui)

- **Un repositionnement dans les organigrammes locaux et des missions de plus en plus opérationnelles qui requièrent des compétences multiples**

Depuis quelques années les missions liées aux politiques locales de sécurité s'ancrent dans les organisations locales

Cette multiplicité des profils se traduit aussi dans la définition des missions, des fonctions et par voie de conséquence dans la diversité des appellations. Selon les stratégies locales nous pourrions trouver des niveaux de responsabilité, d'autonomie, d'opérationnalité différents

(mission rattachée à la politique de la ville, couplée avec la gestion des actions de prévention, d'éducation de la jeunesse).

Depuis 97, une tendance semble confirmer un repositionnement stratégique (sinon idéologique) qui tend à faire de la sécurité un secteur à part entière auquel seront rattachés éventuellement tous les services opérationnels ad hoc (agents de surveillance de la voie publique, policiers municipaux, médiateurs). Plusieurs services ou missions « prévention » ont été rebaptisés « sécurité et / ou tranquillité publique ».

Le dénominateur commun de ce métier à géométrie variable et des diverses approches relevées, est le rôle de coordination qu'il soit centré sur les aspects opérationnels ou institutionnels et renvoie aux divers domaines concernés (politique de la jeunesse, politique de la ville, actions de sécurisation).

Il en résulte une évolution des compétences requises et cette nouvelle génération de cadres doit assumer des responsabilités de suivi institutionnel, d'ingénierie de projet, de diagnostic, autant que d'animation et d'encadrement d'action, de gestion de service dans le cadre du fonctionnement d'une administration communale avec tout ce que cela implique.

Ces qualités doivent être doublées d'une forte capacité à se positionner et à être reconnues par les partenaires, à défaut il peut devenir difficile d'avoir tout le poids nécessaire pour se poser face à des interlocuteurs ayant forte identité tirée de leur légitimité régaliennne ou de leur corporation (police, justice, éducation nationale, travailleurs sociaux)

Le développement des structures intercommunales a aussi contribué à cette évolution ; la pression exercée par le ministère pour inciter certaines villes à établir des CLS intercommunaux ou comportant un volet intercommunal a favorisé le recrutement de spécialistes peut être moins emprunt de l'histoire locale mais capable de prendre en compte les enjeux territoriaux et d'appréhender les différentes facettes de la problématique (développement économique, découpage des circonscriptions) et surtout de gérer la complexité institutionnelle et l'imbrication des dispositifs et niveaux d'interlocuteurs.

En définitive, ces postes comportent une palette de fonctions assez variée : conseillers techniques, responsable de service, animateur de réseaux et de la concertation, gestionnaires, représentant institutionnel, chef de projet à partir de là nous pouvons en déduire certaines compétences inhérentes et transversales à ces différentes fonctions :

- Management d'équipe et d'actions, capacités de gestion
- Aisance relationnelle envers des interlocuteurs de nature différente
- connaissances des enjeux et schémas institutionnels et des politiques publiques
- assumer un rôle de représentation, négocier avec le politique
- connaissance du cadre législatif de la sécurité et des collectivités locales
- connaissances sociologiques sur les phénomènes, les publics

En conclusion : il y a tout lieu de faire grandir un corps de professionnel qui sans être trop « formaté » ou « aseptisé politiquement » soit capable de faire vivre techniquement les politiques locales de sécurité en dehors de toute considération trop conjoncturelle.

Si la prise en compte de la problématique sécuritaire dans les divers cursus est profitable et souhaitable, le développement d'une offre de formation et de qualification adaptée, reconnue et accessible par divers biais y compris la validation des acquis est aussi, un moyen d'éviter la confiscation de ce rôle et de cette fonction par une élite ou une corporation spécifique.

Approche quantitative

En croisant des informations recueillies auprès du FFSU³¹, de la DIV et du CNFPT avec un comptage des contrats locaux de sécurité, des CCPD existants, nous pouvons estimer pour l'ensemble des collectivités territoriales (villes, départements, structures intercommunales) à près de 300, le nombre de postes existants strictement de ce type et cela sans compter nombre de cadres chargés de la mise en œuvre ou de la gestion de programme de prévention et de sécurité mais à partir d'une fonction plus large (politique de la ville) ou plus spécifique ou d'une autre thématique (politique jeunesse, prévention spécialisée dans les départements, Vie des quartiers & citoyenneté...)

³¹ Forum Français pour la Sécurité Urbaine ; réseau de villes coopératif .

I.3.4. La prévention sociale et éducative en faveur des jeunes des quartiers sensibles et des marginaux

I.3.4.1. Introduction : éléments relatifs à la filière sanitaire et sociale³²

En 1998, la population active occupée de la filière occupe 8% de la population active totale en Ile-de-France, c'est - à - dire 370 000 personnes contre 300 000 en 1990 ; soit une augmentation d'un cinquième de l'effectif et de près de 2% de la part de la population active totale occupée.

La progression de l'emploi est particulièrement marquée dans le domaine des services aux personnes et de l'animation.

Sur ce total, nous pouvons repérer près de :

- 26 000 animateurs (toutes spécialités confondues), soit une augmentation de 2,5 / 1982 ; 17% de l'ensemble de la filière sociale en Ile de France et 26% du total de la filière animation en France.
- 21 000 éducateurs (idem), soit un doublement des effectifs / 1982 ; 22% de l'ensemble de la filière sociale en IDF et 16% du total de la filière éducation en France.

• Remarques générales

Le développement de tous ces emplois est fortement dépendant des choix politiques car pour beaucoup ils dépendent des budgets des collectivités locales, de l'Etat, des organismes sociaux (FAS, CAF...)

Ce secteur fait l'objet de turn-over important lié à la dégradation des conditions de travail et des rapports avec les usagers d'une part (violence, conflits, attitudes consommatrices) et la pression des élus et de l'administration locale d'autre part qui depuis la décentralisation interpellent de plus en plus les professionnels et parfois dans l'urgence.

On ne peut pour autant parler de crise des vocations ; ces métiers continuent d'attirer beaucoup de jeunes. En même temps, on constate les mouvements de départs en retraite et une évolution de la demande sociale.

Des tensions croissantes sur le marché du travail en lien avec le manque d'adéquation du système de formation : rigidité des réglementations ou des cadres d'emploi (FPT, convention de 66...) qui exigent des qualifications ou imposent des quotas qui limitent les effectifs d'entrée dans certaines formations ; d'autre part les contenus et modes de validation ne sont pas adaptés à la nouvelle population et aux nouveaux profils recherchés ; reste pour ces derniers la possibilité d'occuper des postes à statuts précaires ou intermédiaires et à faible valorisation et rémunération.

Les transformations du travail social liées à l'évolution du contexte dans les sites sensibles

Le développement de la prise en charge publique, pendant les « glorieuses », de l'action sociale a finalement eu pour effet de réduire la dimension militante et de vocation au profit d'une professionnalisation de l'intervention. Compte tenu du caractère très centraliste et sectoriel des

³² source : étude de filière , Michel rousseau Janvier 2001

politiques publiques cela a conduit en outre à favoriser une sorte de fonctionnarisation et « bureaucratisation » du travail social.

Quelques décennies plus tard, il a été ressenti très fortement, dans les sites sensibles a fortiori, la nécessité de repositionner l'action des travailleurs sociaux dans un maillage institutionnel plus large, mieux coordonné à l'échelon du territoire. Il ne peut plus être question non plus d'un seul travail anonyme, d'assistance ou de réparation dans un rapport individualisé. Il s'agit au moins autant aujourd'hui d'inscrire l'action sociale et éducative dans une stratégie locale et de prévention, et pour ce faire de développer les dynamiques collectives, de favoriser la participation et la mise en œuvre de solutions à partir de potentiels endogènes des populations dans une perspective de développement communautaire.

La politique de la ville a globalement permis d'engager ce décloisonnement mais les résistances institutionnelles, les corporatismes, les déphasages structurels n'ont pas facilité la tâche. La mise en œuvre de Projets Sociaux de territoire (selon les recommandations du Ministère de la Ville suite au groupe de travail *Brévan-Picard*³³) constitue une opportunité de donner un cadre à cette dynamique et ces partenariats.

La question du renouvellement des profils se pose comme dans les autres secteurs. Les jeunes travailleurs sociaux qui sortent « fraîchement » des écoles ont eu certes les capacités à satisfaire aux critères de validation et à maîtriser intellectuellement les situations ; pour autant, ils ne possèdent pas toujours les capacités intrinsèques qui leur permettent de faire face à certaines situations, de s'immerger dans le milieu et d'être acceptés dans des tissus sociaux où le sentiment d'exclusion et le ressentiment à l'égard des institutions est très fort.

La fragilité et la vulnérabilité des publics dans un contexte de raidissement des relations des usagers envers les institutions placent les travailleurs sociaux aux premières *lignes de front* de l'expression diffuse des frustrations et des mécontentements au point d'être la cible d'une certaine forme d'agressivité et d'un rejet. L'éducateur, l'assistante sociale, l'animateur n'ont ainsi plus le beau rôle et ne sont plus automatiquement reconnus pour leur dévouement mais considérés bien souvent comme des pourvoyeurs d'aides et des agents du contrôle social, qui ont de surcroît la chance eux, d'avoir un travail.

1.3.4.2. Les éducateurs de rue de la prévention spécialisée

Cadre, définition et modes de mise en œuvre de la prévention spécialisée

La prévention spécialisée trouve son origine dans l'ordonnance du 23 décembre 1958 partageant ainsi les compétences en matière de protection de l'enfance aux côtés des services judiciaires et administratifs. Reconnue et définie dans ses fondements par l'arrêté de 1972 et en appui sur les conclusions du rapport Dupont - Fauville (1971), elle concerne le travail d'accompagnement éducatif dit « de rue » en direction des jeunes en difficulté et en voie de marginalisation en vue de leur insertion et leur socialisation. A la différence des éducateurs de la PJJ et de l'ASE³⁴, les principes qui la régissent sont la libre adhésion, l'absence de mandat, le respect de l'anonymat et la non-institutionnalisation des actions et des projets.

³³ Groupe de travail mis en place par le ministère de la ville concernant l'évolution des métiers de la ville

³⁴ Protection Judiciaire et de la Jeunesse (ministère de la justice) et Aide sociale à l'enfance (conseils généraux)

- **Les porteurs de l'action : contractualisation et aspects institutionnels**

La prévention spécialisée est passée du ressort de l'Etat à celui des Départements depuis les lois de décentralisation. Cette nouvelle compétence a conduit dans un premier temps à une remise en question de la structuration en place, le principal motif étant de donner une meilleure place aux collectivités locales dans la définition des objectifs, des priorités et de rendre plus lisible l'action des équipes parfois retranchées derrière les principes énoncés ci-avant. Ceci a conduit à un début de démantèlement des associations en place au profit de structures para-municipales.

A partir des années 90, la volonté des Conseils Généraux de mieux maîtriser l'action et de ne pas jouer simplement le rôle de « tiroir caisse » pour les municipalités, conjuguée aux effets de la loi Sapin limitant l'usage des structures de gestion para-publique, ont finalement conduit à un réajustement de cette stratégie et l'on assiste de plus en plus à la mise en place de convention multipartite associant les Conseils Généraux, et les municipalités à des associations indépendantes habilitées qui réalisent le travail et d'autres partenaires si nécessaire (bailleurs..).

Les contrats d'objectifs qui lient les associations aux conseils généraux, stipulent les priorités visées en terme de publics, de problématiques, de secteur géographique ; parmi celle-ci la participation à la lutte contre la délinquance juvénile est explicite ; l'examen succinct de quelques-uns montre qu'il est de plus en plus souhaité une approche globale sur la famille, le collectif et l'environnement, et que soit prise en compte « *l'émergence des phénomènes de violence des plus jeunes* » et joue en ce sens un rôle dans le respect des lois et des règlements³⁵

On note à cette occasion que la plupart des Conseils généraux ont donné la priorité, lorsque cela était possible, à la contractualisation avec des structures de taille plus importante et reconnues et nombre de petits clubs de prévention ont alors disparu au profit d'associations ayant « pignon sur rue »³⁶ et intervenant sur plusieurs sites.

Dans l'Essonne, une dynamique de contractualisation avec les communes a été relancée et quelques conventions tripartites ont été signées dans ce cadre mais les villes sont réservées compte tenu de la participation financière qui est sous tendue par ce partenariat.

A l'échelon départemental, les lignes directrices de l'action de prévention spécialisée sont cadrées par des Schémas d'Orientation Départementaux ; ceux-ci tendent à s'intégrer aujourd'hui dans des plans stratégiques définis conjointement avec les services extérieurs de l'Etat (DDASS et PJJ) et les autres partenaires concernés (CAF).

Le souhait des Conseils généraux de rationaliser les approches, de les rendre lisibles tout en garantissant certains principes éthiques, éducatifs, a conduit à des *Démarches Qualité* ; la plupart des départements ont mis en place des *Chartes d'actions* élaborées en concertation avec les associations de prévention conventionnées.

- **Problématiques d'intervention et modes d'actions**

Selon les responsables d'équipes en place et les interlocuteurs des Conseils généraux, il subsiste une tendance des villes à vouloir monopoliser la présence des éducateurs au sein des structures municipales locales ; ce phénomène est d'autant plus vérifiable lorsqu'il existe un déficit (quelle qu'en soit la raison) d'offre municipale éducative, d'animation et de médiation et face à des

³⁵ A l'instar de la charte départementale mise en place dans le Val d'Oise

³⁶ Dans tous les départements, on peut constater l'implantation d'associations sur plusieurs communes, voire dans plusieurs départements

pressions de jeunes. Il est mis en garde ici contre ce qui serait un risque d'instrumentalisation des éducateurs au service de la politique municipale.

Inversement les élus locaux et les autres partenaires semblent reprocher un manque d'implication des équipes de prévention dans la dynamique locale et un travail peu lisible.

Pourtant les professionnels et les services du CG font part de véritables transformations dans les approches : meilleure place du travail avec le collectif et en direction des habitants du quartier, collaboration avec l'éducation nationale pour des suivis de jeunes en voie d'échec, échange d'information sont devenus courant. La plupart des CG généraux sont particulièrement favorables et en attente d'un développement des interventions auprès des collèves compte tenu, en l'occurrence de leur double compétence.

Mais les éducateurs déplorent un partenariat qui entretient la confusion, les expose aux injonctions politiques locales, aux lourdes logiques institutionnelles et administratives, mobilise un temps trop important en réunion au détriment d'une véritable présence auprès des jeunes.

Cette polémique aussi ancienne que la décentralisation témoigne au moins autant d'une nécessité de faire encore évoluer les modes d'action que d'un manque de communication et de culture commune.

Etat de l'implantation et des effectifs dans les départements

On peut estimer à près de 1 300 postes d'éducateurs de prévention spécialisée ouverts sur l'ensemble de la Région Ile de France répartis en un peu moins de 300 équipes différentes ; dont 20% sur Paris, 45% en petite couronne et 35% en grande couronne.

Seine saint Denis

Il y a 44 équipes intervenant sur 44 quartiers lesquelles sont réparties dans 24 communes différentes.

Ces équipes sont employées par 9 associations de prévention différentes, conventionnées par le Conseil Général. pour un total de 170 postes ouverts et financés par le Conseil Général.

Essonne

Il y a 30 associations conventionnées par le département qui assurent l'intervention en prévention spécialisée ; près de la moitié est installée sur le territoire Nord Est.

Celles-ci représentent environ une cinquantaine d'équipes sur tout le département et interviennent plus précisément sur des zones localisées à l'échelon de quartier.

Le budget consacré au financement des associations est de près de 6 millions d'euros.

Val d'Oise

21 équipes réparties sur 21 communes et intervenant soit à l'échelon du quartier ou de la ville

Ces équipes sont portées par 12 associations de prévention différentes ; celles-ci ont une assise et une reconnaissance importante dans le champ de l'action sociale et de la prévention.

Les effectifs correspondent à 137 équivalents temps plein à ce jour, près de 20 postes ont été créés ces deux dernières années.

Seine et Marne

Il y a à l'heure actuelle 14 équipes portées par 7 associations différentes, pour 89 postes éducatifs, dont 7 sont vacants à ce jour. L'examen détaillé des postes budgétés montre une variété de profils et de grade ; tous sont diplômés (directeur, chef de service, éducateurs spécialisés, moniteurs, éducateurs, conseillers ESF, assistants sociaux, animateurs, psychomotriciens et 4 éducateurs stagiaires en formation en cours d'emplois ; la taille moyenne des

équipes est de 4 éducateurs et un directeur ou chef de service. Un travail important de redéfinition des territoires d'intervention est en cours afin de mieux couvrir l'ensemble du territoire et les nouveaux besoins, notamment par une sectorisation et une extension de la zone de couverture de certaines équipes³⁷

Val de Marne

9 associations de prévention conventionnées qui gèrent 17 équipes réparties sur 22 communes et pour un total d'effectif en personnel éducatif de 115 personnes. Le budget est de 45 millions de francs.

Hauts de Seine

On dénombre 28 équipes de prévention, portées par 15 associations et intervenant sur 24 communes différentes. Les effectifs 2002 sont de 195 ETP dont près de 160 postes éducatifs et 30 postes de direction et d'administration. Plus de 25 postes sont vacants à l'heure actuelle ; le détail des postes pourvus laisse apparaître une vérité de spécialité, 12 % venant de l'animation et 18 % n'étant pas diplômés du tout et 20% attestant uniquement d'études supérieures.

Paris

Il y a 64 équipes de prévention spécialisée concentrées pour une bonne partie sur le secteur Nord ainsi que quelques quartiers des arrondissements du sud (13^{ème}, 14^{ème}). Elles représentent environ 220 postes (ETP) soit environ 3 à 4 personnes par équipe ; les contrats d'objectifs stipulent la présence d'au moins un diplômé par équipe (au sens de la convention de 66), la Mairie de Paris a avancé l'objectif de doublement des équipes pendant le mandat en cours ; 51 postes ont déjà été créés en plus en 2001 ; la crise de recrutement est particulièrement criante à Paris avec plusieurs dizaines de postes restant à pourvoir.

• Remarques sur la localisation des équipes

C'est principalement dans les secteurs urbanisés que les équipes de prévention sont implantées ; même si cette localisation ne se superpose pas tout à fait avec celle de la politique de la ville, elle s'en rapproche. C'est bien souvent l'histoire qui a présidé à la mise en œuvre de certaines équipes ou bien le volontarisme et la dynamique particulière sur telle ou telle ville et si les problèmes justifient toujours leur présence, de nouvelles priorités se font jour auxquelles les Conseils généraux ne peuvent répondre indéfiniment, les enveloppes budgétaires affectées n'étant pas sans limites.

Ceci explique une démarche de relance des communes pour le cofinancement afin d'augmenter les capacités globales d'intervention et la couverture départementale ; d'autres partenaires peuvent être associés et on note quelques expériences de partenariat avec des bailleurs par exemple.

Le ciblage à l'échelon du quartier reste un élément stratégique important même si par définition le « travail de rue » et le principe d'*anonymat* amène à toucher un public qui n'y est pas circonscrit, les quartiers n'étant pas étanches. D'autre part deux autres questions se posent : la première concerne le travail sur et à partir de lieux qui ne correspondent pas à la stricte « approche quartier » (espaces publics, centres commerciaux, établissements scolaires, équipements de loisirs).

³⁷ cf cartographie en annexe, in DTA

S'il faut se garder d'une dérive qui consisterait à mobiliser les éducateurs sur des missions de pacification de ces lieux, a contrario ceux-ci sont propices à des prises de contact avec les plus turbulents et en danger ; l'implantation dans ces espaces facilite l'accès à cet accompagnement éducatif tout en améliorant sa visibilité et en suscitant, de facto, un travail partenarial.

Un développement et un appel vers le péri urbain

Malgré ce qui est dit plus haut, l'action de prévention est en train de se développer sur les secteurs périurbains où il s'avère que la prégnance des phénomènes de délinquance est de plus en plus marquée. Les Conseils Généraux des départements de la grande couronne nous font part de négociations en cours et de sollicitations très fortes de la part des élus locaux pour un développement de la prévention spécialisée vers les communes rurales.

En **Seine et marne**, les communes situées sur la frange Sud et l'extrême Sud (limite du Loiret), sont particulièrement concernées. L'extension de cette implantation dans les zones rurales fait l'objet d'un suivi par un cabinet spécialisé (COPAS) ; des réserves ont été émises sur le développement d'équipes de prévention spécialisée spécifiques ; il est préconisé plutôt d'avoir une approche plus intercommunale, de s'appuyer sur les structures existantes et d'organiser des collaborations avec les Unités d'Action Sociale et au besoin d'apporter un appui aux petites communes pour définir une politique jeunesse adaptée et de susciter une mutualisation et une coordination entre celles-ci.

Le cas du territoire Centre Essonne

Sur les 21 équipes de prévention spécialisée, on remarque que la moitié d'entre elles sont concentrées dans la partie nord du département et notamment sur les 4 villes que sont ATHIS-MONS, JUVISY, SAVIGNY, VIRY-CHATILLON.

Leur localisation se superpose plutôt avec le découpage des circonscriptions de police et donc en zone urbaine ; on remarque un déficit donc sur la frange traversante Nord /Ouest à Sud /Est et sur toute la partie Sud (zone péri urbaine) ; alors que de toute évidence les statistiques montrent une évolution des problèmes sur ces zones suivant en partie celle de la démographie.

Profil des salariés et problématiques de qualification

• Caractéristiques des profils de salariés

L'habilitation des équipes de prévention spécialisée est soumise à certaines règles relatives à la qualification des personnels et définies par la convention collective de 1966 ; celle ci mentionnait au départ essentiellement les diplômes reconnus du travail social (de niveau III et +) puis elle a légèrement ouvert ces dernières années des possibilités de reconnaissance même partielle d'autres cursus.

Entre 55 % et 70 % de ces personnels en Ile de France sont diplômés au sens des exigences de la convention contre 45% à 30 % dont les profils sont diversifiés.

Ces nouveaux venus sont :

- des personnes ayant suivi des cursus de formation universitaire de niveau Bac +2 ou + 3 ou même parfois de troisième cycle et pas toujours en rapport direct avec le champ de l'éducation
- d'autres ayant suivi plutôt des formations professionnelles de l'animation de niveau 5 à 4
- ou encore des personnes ayant été recrutées essentiellement sur la base d'un profil de personnalité ou d'une expérience associative ou d'animation volontaire dans les quartiers.

Pour ces dernières catégories de personnel citées il se pose deux types de difficultés :

- La première concerne la pérennisation sur les postes et les aspects statutaires : la grille de salaire régie par la convention de 1966 ne permet pas d'adapter aisément les rémunérations pour des personnes aux profils atypiques ; ils se retrouveraient donc au bas de l'échelle si ce n'était les efforts des associations (avec l'accord de financement des CG) pour valoriser certains postes que ce soit à travers des primes, des systèmes de bonification ou des avantages en compensation de sujétions (frais de contact, de déplacement, de repas...)
- La deuxième concerne la formation : certains ne souhaitent pas suivre les formations habilitées du travail social, parce qu'elles sont longues, fastidieuses et ne leur apporteraient pas suffisamment de choses au regard de leur niveau scolaire déjà élevé et leur expérience du terrain. D'autres considèrent que ces formations sont trop restrictives en terme d'évolution et de passerelles vers d'autres secteurs proches du champ social ; dernier cas de figure fréquent : ils n'ont pas le niveau nécessaire pour réussir aux concours et accéder à ces formations qui requièrent à l'entrée des connaissances générales supérieures au bac.

• **Problématiques de recrutement et de professionnalisation**

Dans tous les départements, des difficultés de gestion des ressources humaines se confirment et se cristallisent surtout pour les associations gérant des interventions sur les quartiers réputés sensibles. Cela se traduit non pas par un défaut strict de candidats mais surtout par un turn-over important sur ces postes pour lesquels les éducateurs les plus expérimentés et donc les plus « exportables » ne sont pas nombreux à se présenter.

Cette crise de recrutement de professionnels de l'éducation s'exprime aussi dans les autres secteurs tels que l'aide sociale à l'enfance³⁸ ; cela dit le « travail de rue » semble être le domaine où elle est plus cruciale ; l'exposition au risque, le contact avec des jeunes difficiles non tenus par une relation institutionnelle (non-mandat), l'intervention au cœur des quartiers en fait parfois les premières cibles d'un public qui rejette de plus en plus toute personne assimilée à l'institution.

Si l'arrivée modeste mais notable d'emplois - jeunes en renfort au sein des équipes a permis de diversifier les approches, de faciliter l'implantation locale, elle n'a en revanche compensée que très partiellement ces déficits de professionnels et pose d'autres difficultés de management (besoin d'encadrement plus fort, rotation liée aux départs en formation)

³⁸ En seine et Marne , l'ASE a du fermer plusieurs unités faute de personnel .

La rigidité des conventions citée plus haut ne permet pas de s'adapter aux nouveaux profils et ce n'est pas tant le manque de candidats qui pose problème mais plutôt la difficulté à intégrer ceux-ci dans les grilles conventionnelles et les retenir par des cadres statutaires et des salaires motivants.

Ces difficultés ont contribué à la disparition de petites structures locales de prévention, faute de pouvoir supporter sur le moyen terme les difficultés liées à ces turn-over. La taille et la solidité des associations porteuses de l'intervention permettent une solidité de l'encadrement, l'enracinement au sein du quartier, ces aspects étant des facteurs de soutien et de légitimation pour les éducateurs de terrain. C'est aussi une possibilité ouverte de changer d'affectation d'un quartier à un autre ou d'une ville à l'autre lorsque ces associations couvrent plusieurs sites. Il en résulte une meilleure stabilité et ajustement des profils aux besoins des quartiers. En même temps ces associations plus importantes par leur logistique administrative, leur poids institutionnel, leur implantation peuvent plus facilement **puiser dans les «réseaux»** pour pourvoir les postes vacants ou bien faire appel à des emplois aidés en garantissant mieux un encadrement et un parcours de formation.

- **Dynamiques de formation impulsées par les partenaires**

Face aux difficultés évoquées ci - avant, la plupart des Conseils Généraux en lien avec le secteur de la prévention spécialisée et des instituts de formation se sont engagés ces 5 dernières années dans des dynamiques visant à produire des réponses spécifiques et adaptées. Le caractère expérimental de celles-ci nécessite une évaluation plus poussée et un meilleur recrutement mais d'ores et déjà, elles semblent être des pistes intéressantes à poursuivre et développer pour professionnaliser les nouveaux venus sur le secteur professionnel de la prévention spécialisée.

Exemples :

En Seine et Marne, un dispositif expérimental a été bâti avec la DRASSIF et l'IRTS et les deux OPCA (Uniformation et Promofaf) ; celui-ci a consisté à former en cours d'emploi, une cinquantaine de personnes sur deux promotions successives.

L'objectif était d'amener au diplôme d'éducateur spécialisé ou de moniteur éducateur des professionnels aux profils atypiques ou issus de l'animation et qui ne pouvaient en l'état de leur parcours et niveau de qualification accéder aux concours d'entrée, cela en s'appuyant notamment sur un système de VAE (validation des acquis professionnels) mis en place spécifiquement et le passage obligatoire par un bilan professionnel.

Plus largement et dans le cadre du schéma départemental de l'enfance et de l'adolescence de la Seine et Marne, un volet de réflexion concernant la qualification des personnels est piloté par l'ADSEA³⁹ et vise à définir des besoins et une stratégie sur lesquels les efforts seront concentrés par la suite.

En Essonne, un plan de formation a été étudié en partenariat avec le réseau des associations du département, réuni sous la forme d'une structure de coordination, le GAPS d'une part et l'Ecole de Pratiques Sociales, d'autre part. Un projet de formation professionnalisante aux métiers du social est en cours d'élaboration pour la rentrée septembre.

³⁹ Association de Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence, l'un des plus importants partenaires du secteur associatif habilité

En Seine saint Denis, un dispositif de formation allant de la pré-qualification à la professionnalisation sur des niveaux IV à III a été expérimenté en partenariat avec la DRASSIF, une école d'éducateurs (le CFPE à Aubervilliers) le conseil général et le réseau des associations de prévention.

Ce programme a permis de former sur quelques années près de 60 jeunes, pour beaucoup issus des quartiers prioritaires du département (bien que ce critère n'ait pas été formalisé de cette manière au départ), dont les niveaux et les profils au départ ne permettaient pas d'accéder aux formations habilitées du travail social.

Bien que peu de ces nouveaux formés aient intégré les équipes de prévention spécialisée du département par la suite, une plus value importante a été apportée par l'implication des associations dans tout le processus de formation.

A Paris des contacts récents ont été pris par la municipalité auprès de la DRASSIF pour réfléchir aussi à la mise en place de réponses de formations adaptées à cette réalité.

- **Conclusions sur les aspects de professionnalisation et de formation**

De manière générale, la prévention spécialisée professionnalise beaucoup : de fait parce que les textes l'exigent a minima et que les financements de ces formations sont prévus dans le cadre des conventionnements avec les Conseils Généraux et par le biais des cotisations aux fonds de formation. Il n'en reste pas moins vrai qu'il y a une fuite des populations formées par la suite vers d'autres secteurs.

Plusieurs interlocuteurs estiment que l'apprentissage peut être une piste à développer pour la formation de ce type de professionnel.

Les formules d'alternance présentées succinctement ici sont intéressantes parce qu'elles permettent d'articuler mieux encore les contenus de formation avec la réalité de terrain et de phaser les temps de formation avec les contraintes des employeurs et les nécessités de services, ce qui n'est pas toujours le cas avec les calendriers de formation des cursus classiques et initiaux.

I.3.4.3. Les animateurs – relais, des structures de réduction des risques

La politique de réduction des risques en toxicomanie a été engagée dès 1987 avec la mise en vente libre des seringues, puis dès 93 avec la distribution des produits de substitution et la distribution ou la vente de Kits ; elle vise en premier lieu à limiter les risques d'infection ainsi que les phénomènes de marginalisation et de sur-victimation liés à la vulnérabilité extrême suscitée par l'état physique et psychique des toxicomanes.

Elle s'est développée ensuite avec l'ouverture de structures d'accueil qualifiées, de « structures à bas seuil d'exigence », les « boutiques » qui proposent un accueil de jour et les « sleep-in » pour la nuit.

Ces structures ont pour fonction d'inciter les toxicomanes à s'engager dans une démarche de soins en offrant la possibilité de se procurer un matériel stérile, de se doucher ou d'avoir un toit pour dormir ; c'est aussi la possibilité de bénéficier de premiers soins et d'avoir un premier contact avec des travailleurs sociaux.

Elles sont souvent le fruit de l'initiative associative et sont soutenues et financées principalement par les départements au titre de leurs compétences en matière d'action sanitaire et sociale ; elles sont cependant d'un type nouveau et seules quelques garanties sont demandées par l'administration concernant la direction et la présence de minimum de personnels diplômés dans le champ sanitaire et social (médecin, infirmier, psychologue).

Cette nouvelle approche s'est appuyée fortement sur un nouveau type d'intervenant ; à l'instar du secteur plus traditionnel du travail social, apparaît un corps d'intermédiaires dont la connaissance du milieu (géographique et social), la disponibilité et la capacité à entrer en contact avec les toxicomanes en ont fait **des «éclaireurs» de la politique de réduction des risques**.

Quelques-uns ont parfois même été toxicomanes dans le passé, ce qui en fait en quelque sorte des militants, leur engagement dans ce travail étant fortement motivé par un souhait de se rendre utile et de transformer leur expérience difficile en un atout dans la lutte contre les effets de la toxicomanie ; il ne leur est pas demandé des compétences médicales particulières ou un savoir sociologique, institutionnel ou éducatif, mais d'être capable d'entrer en contact de façon suffisamment adapté à la psychologie des toxicomanes. Ceci en vue d'offrir un premier contact non médicalisé et moins chargé de symbolique institutionnelle, puis de faciliter par la suite un accès aux soins et au suivi social et psychologique.

On dénombre environ une **trentaine de ces structures en Ile de France**, situées pour la plupart en petite couronne et à Paris intra muros ; celles-ci comptent en moyenne entre 5 à 15 salariés en équivalent-temps-plein, toutes spécialisations confondues. Les personnels éducatifs et d'accueil représentent près de 50 % des postes et les agents - relais parmi eux peuvent être estimés à environ quelques dizaines au total.

Ce chiffre modeste ne doit pas minimiser le mouvement d'éclosion et l'émergence de ces nouveaux professionnels ; à l'instar des médiateurs sociaux, la question de leur professionnalisation et du soutien dans leurs fonctions ; il s'agit aussi de leur ouvrir la possibilité d'évoluer vers des champs professionnels proches, cet investissement de terrain n'étant pas envisageable sur du long terme.

Une expérience soutenue par le réseau des structures de réductions des risques a été engagée, il y a 3 ou 4 ans et a concerné une vingtaine de personnes mais elle n'a pas véritablement abouti. Par ailleurs ceux qui ont pu bénéficier de plans de formations se sont orientés vers des niveaux IV et V de l'animation et de l'éducation (BEATEP, moniteur éducateur) ; si ces formations offrent une base qui répond à une partie des objectifs cités, elles ne sont pas non plus suffisamment adaptées à ce nouveau type d'intervention, à mi-chemin entre le sanitaire, l'éducatif, le social, la médiation.

1.3.4.4 - Les animateurs sociaux dans les sites sensibles

Les métiers de l'animation socioculturelle, dans la mesure où ils contribuent à favoriser la cohésion sociale quand ils sont exercés au cœur des quartiers en difficulté, sont également très concernés par les problématiques de sécurité et ont eu à intégrer et évoluer vers des pratiques et des fonctions de médiation et de prévention : « Les animateurs sont, de fait, placés à l'interface entre les populations exposées aux risques sociaux et les diverses institutions » souligne Michèle Monteiller, auteur d'un rapport sur les métiers d'animateurs dans les quartiers en difficulté. « Ils

se décrivent eux-mêmes comme des régulateurs, favorisant l'expression, le dialogue, l'accès à la responsabilité, à la citoyenneté. Des fonctions qui s'apparentent en partie à celles des éducateurs spécialisés ...

Du front populaire aux années 60 / 70, l'animation a été principalement portée par les mouvements associatifs d'éducation populaire, qu'ils soient d'essence caritative, syndicaliste ou le fait de militants de *l'éducation nouvelle*. Nous avons vu qu'à partir de cette période, la prise en charge publique a été de plus en plus importante sur le secteur social entraînant de fait une professionnalisation.

La mise en œuvre des « animations prévention été », dans le cadre du plan national « *anti- été-chaud* » suite aux débordements des cités au début des années 80 a consacré finalement l'animation comme outil de prévention.

En même temps, nous avons assisté à une remise en cause sérieuse des professionnels et des structures socio-éducatives et culturelles situées au cœur des quartiers sensibles : MJC brûlées, saccagées, locaux vandalisés, matériel volé, animateurs menacés, agressés, quiétude des ateliers de poterie dérangée. Quant aux travailleurs sociaux traditionnels, ils s'avèrent avoir de plus en plus de mal à pénétrer les quartiers et à y rester (cf. sous chapitre précédent relatif aux éducateurs de la prévention spécialisée).

Ces phénomènes ont interpellé les élus locaux et suscité leur volonté de contribuer à « pacifier » d'une part les quartiers, les espaces socioculturels et d'autre part de prévenir les dérives et les conflits nés de l'oisiveté des jeunes et du manque de dialogue avec ceux-ci et des problématiques d'insertion et d'intégration qui s'expriment gravement. Les municipalités ont alors développé et soutenu des actions d'animation sociale en direction des jeunes des quartiers et plus seulement sur les périodes d'été. Cette stratégie a contribué à décupler un mouvement déjà exponentiel de développement des services et emplois d'animation (centre de loisirs, animations péri scolaires, animations culturelles diverses).

Face à l'insuffisance des profils traditionnels cités précédemment et parallèlement à un chômage qui sévit plus particulièrement dans ces mêmes quartiers, un recrutement important de jeunes de 20 à 30 ans a été opéré pour assurer ces nouvelles missions, à l'intermédiaire de l'animation socio-culturelle classique du travail social de rue et du militantisme de quartier.

Sans rentrer ici dans les détails, nous relèverons que ce processus a été fragilisé par des recrutements dans l'urgence, parfois clientélistes ou contre-productifs et n'a pas été accompagné au départ d'une véritable réflexion sur la professionnalisation.

Il n'en reste pas moins que les services et structures socio-éducatives municipales ou associatives ont connu à nouveau une véritable crise au milieu des années 90, les déficits décrits ci-dessus n'ayant pas permis de professionnaliser et de légitimer suffisamment les animateurs en question ceci ayant participé à les maintenir dans une forme de précarité.

Dans certaines villes et structures, on trouve ainsi des équipes enkystées par des éléments qui n'ont plus leur place, sans pour autant avoir de perspectives. A l'extrême et dans les cas les plus limites, le fonctionnement des services est sous la coupe réglée de ces « animateurs » devenus incontournables qui monopolisent à leur bénéfice les moyens (véhicule de service). Plus fréquemment, cette crise s'exprime par des difficultés de recrutement et de stabilisation des équipes qui empêchent la menée de tout travail éducatif et pédagogique de fond.

Le recentrage répressif des politiques de prévention et de sécurité a conduit à dénoncer plus ouvertement ces pratiques locales et cette « politique des grands frères » et les administrations de tutelle ou les organismes financeurs ont demandé de plus en plus de garantie quant à la

formation des animateurs et la constitution des équipes ; ne serait-ce que pour l'encadrement des opérations VVV. Cette période de transition a permis tout de même d'ouvrir la voie à de nouveaux profils professionnels et de nouvelles approches plus participatives des dispositifs éducatifs et de prévention.

Approche quantitative des emplois et des caractéristiques des animateurs

La population salariée, effectif et profil, estimations

Il est impossible en l'état actuel des données et des classifications disponibles de recenser précisément les effectifs des différentes catégories d'animateurs (loisirs, sports, petite enfance, centre de vacances, maison de quartier), a fortiori de distinguer ceux qui interviennent sur les sites sensibles et sur des missions de prévention primaire.

Cette difficulté est représentative finalement de la problématique de structuration et de reconnaissance de ce métier émergent sous sa forme professionnelle (multiplicité de statuts, présence importante de vacataires, de temps partiel, de saisonniers, de volontaires indemnisés).

La diversité des fonctions et des établissements nous amène donc à devoir observer plusieurs types de données pour se faire une idée des effectifs et des caractéristiques des animateurs plus particulièrement concernés par notre thématique.

Quelques données chiffrées extraites d'études menées ces 15 dernières années

A l'intérieur de la filière sanitaire et sociale (d'après PCS, code 4333) en 1998 :

- 26 000 animateurs toutes spécialités confondues

Effectifs salariés du secteur de l'animation sportive, socioculturelle et de loisirs Enquête OPA, profession animateurs, PRIF et DRJS en 1991 (effectifs des établissements / code APE) :

- environ 47 000 emplois permanents, dont 40 % d'animateurs, soit environ 19 000. et 90 000 emplois saisonniers ou occasionnels, dont 80 % d'animateurs (environ 72 000 animateurs vacataires à temps partiel)

Au sein des collectivités locales, recensement CNFPT en 2000 :

- titulaires de la filière animation (toutes spécialités confondues) **5 860** (45 % des effectifs nationaux) dont 70% de femmes et une moyenne d'âge de 32 ans (42% ont moins de 30 ans)

Enquête DRJS 1998 (étude prospective des emplois de l'animation en IDF/ M Rousseau) :

- 200 000 personnes employées dans l'ensemble des secteurs de l'animation dont 45 000 par les collectivités locales (**30 000 animateurs**)

Etude SESI, Ministère du travail, répartition des emplois sociaux par secteur d'activité en 1994 :

- sur un effectif **total de 26 604**, on en retiendra **1 436 dans les établissements sociaux divers, 3 558 dans les centres sociaux et 20 488 dans les communes et régions**

Commentaires et synthèse du croisement des données statistiques

- Un corps d'environ 30 000 animateurs toutes spécialités et structures confondues auxquelles s'ajoutent plusieurs dizaines de milliers de vacataires, occasionnels et saisonniers
- Une majorité de femmes et une moyenne d'âge très jeune oscillant de 20 à 40 ans, la majorité se situant entre 22 et 35 ans.
- Plus de 60% de ces emplois se trouvent au sein des collectivités, mais seuls 30% de ceux-ci et 15 % du total, sont titulaires de la fonction territoriale, soit une estimation de 10 000 contractuels
- Des niveaux scolaires très disparates et une faible proportion de qualifications professionnelles.
- Un doublement des effectifs permanents en près de 20 ans

Le taux de féminisation est surtout la conséquence du fait que la plupart de ces emplois concernent les secteurs traditionnels de l'enfance, des loisirs et du périscolaire ; sur les structures et services d'animation de quartier la tendance s'inverse radicalement et les employeurs font part d'une grande difficulté à composer des équipes mixtes et plus encore sur les secteurs sensibles.

Cette difficulté est doublée d'un taux de rotation général assez important, pour un métier qui constitue souvent une étape d'entrée dans la vie active ; ce qui contribue entre autres à une faible propension à la professionnalisation.

Le croisement de ces chiffres avec la carte des communes en contrat de ville et CLS et des informations empiriques livrées par les organismes de formation et les fédérations de l'éducation populaire et le CNFPT nous amène à estimer à environ 2 000 le nombre d'animateurs de quartier permanents oeuvrant sur des sites sensibles sur des missions contribuant à la prévention primaire en direction des jeunes.

• **Les employeurs**

Les structures principales sont les services et offices jeunesse, municipaux ou associatifs, les centres sociaux et clubs de jeunes et de quartiers divers, et quelques associations locales ou des antennes locales d'associations nationales d'éducation populaire développant des actions de proximité (ex : croix rouge, ligue de l'enseignement) ; les foyers de jeunes travailleurs dans une moindre mesure ainsi que de plus en plus de clubs de prévention spécialisée (cf. sous chapitre précédent).

Un mouvement de municipalisation important a eu lieu depuis le début des années 80 et a été renforcé par la loi Sapin au début des années 90 qui a conduit à la liquidation de nombre d'associations para municipales. D'autre part, le souci de maîtrise des actions dans un contexte de pression a conduit les municipalités à développer des services en propre au détriment du financement d'associations.

• **Formation et professionnalisation**

Jusqu'au milieu des années 80, les qualifications dans ce domaine n'existaient pas au-dessous du niveau III le DEFA lui-même étant alors récent). La mise en place du BEATEP et du BAPPAAPT s'est inscrite en partie dans la perspective d'accompagnement de cette nouvelle catégorie d'animateurs sociaux (la DRJS a expérimenté en 1992 une première promotion BAPAAPT intitulée « 20 jeunes pour les quartiers » et en partenariat avec le ministère de la ville).

Aujourd'hui la mise en place de la filière territoriale de l'animation, l'expérience tirée des dérives citées plus haut, tend à normaliser et ancrer ces dispositifs d'animation prévention ; pour autant la question de la qualification et de la professionnalisation reste cruciale à plusieurs titres.

Tout d'abord, les formations professionnelles sont relativement coûteuses et longues et peu de structures y compris les communes ont les moyens d'envoyer dans des délais raisonnables les salariés de leurs équipes. Ensuite, l'accès à ces formations pose problème, soit que les niveaux de prérequis scolaires sont trop élevés et nécessitent au préalable une remise à niveau ce qui rallonge les coûts et les durées ou bien que les stagiaires n'arrivent pas à valider certaines unités de formation (rédaction du mémoire de stage pratique) ;

Enfin, malgré la diversification des options, la dimension prévention et sécurité et la spécificité de l'animation en milieu urbain sensible ne semblent pas suffisamment donner lieu à des contenus et des méthodes spécifiques ; les employeurs ne priorisent pas de ce fait le diplôme comme preuve d'une capacité à intervenir dans ces zones et auprès de ces publics ce qui est relativement paradoxal avec le fait que ce critère est de plus en plus requis pour accéder à la titularisation (par exemple dans la FPT) ou être recruté sur un statut et un indice de grille suffisamment valorisant et stable.

La formation des animateurs de base requiert en premier lieu de distinguer ceux qui s'inscrivent réellement dans une perspective professionnelle, de ceux pour lesquels cela constitue un passage et une transition ; il y a lieu de toute façon de promouvoir des formations suffisamment adaptées à leur fonction et leur permettant d'être en prise avec leurs problématiques de terrain sans pour autant les enfermer dans une spécialisation trop importante ; les problématiques similaires que nous retrouvons sur le champ social et de la médiation pourraient certainement inciter à la mise en place de démarches communes.

Il y a aussi une demande importante qui s'exprime pour l'encadrement intermédiaire (coordinateur de quartier, de secteur d'activité). Le rôle important que jouent ces derniers dans le travail de relais des politiques de prévention et de sécurité (participation aux cellules de veille, lien avec les différents intervenants) incite à des efforts particuliers en leur direction et en partenariat avec les structures employeuses et les collectivités locales pour développer un corps de professionnels spécifiques. A ce jour les formations BEATEP et DEFA disponibles, si elles offrent une reconnaissance suffisante et des contenus adéquats en terme pédagogiques et méthodologiques, elles ne sont pas pour autant suffisamment imprégnées des approches spécifiques aux dispositifs de prévention et de sécurité.

Nous terminerons cette approche de l'animation en rappelant qu'elle continue aussi d'être assurée et portée par des milliers de vacataires et de volontaires indemnisés ou non. Il y a lieu de réfléchir avec les services de tutelle de la jeunesse et des sports et les fédérations de l'éducation populaire au renouvellement des contenus à la diversification et à l'extension des brevets de type BAFA, afin de s'adapter à des pratiques d'animation volontaires qui ne se cantonnent plus aux centres de loisirs et de vacances, même si c'est là que le premier travail de prévention qui peut être fait.

I.3.4.5 - Les animateurs, éducateurs sportifs et de plein air

Ils ont suivi des évolutions similaires aux animateurs sociaux ; leurs missions et interventions se croisent aussi sur les espaces sportifs de proximité. A l'instar des phénomènes qui ont agité les structures socioculturelles, les structures sportives, municipales ou associatives n'arrivent plus à

répondre à la demande d'un public parfois turbulent et qui ne souhaite pas forcément pratiquer selon les rythmes et l'organisation des clubs traditionnels.

Finalement le milieu sportif n'est pas épargné par les tensions sociales, les phénomènes d'exclusion et l'émergence d'une nouvelle demande sociale. Ce sont les questions de l'accès aux sports pour tous, de la reconnaissance des nouvelles pratiques sportives qui sont plus largement posées.

L'accueil de ces publics sur les bases de loisirs et de plein air, les centres sportifs et autres bases nautiques ont posé des difficultés un peu similaires. Et l'on a assisté à des confrontations entre des publics aux attentes différentes, à des phénomènes de bande et une aggravation des dégradations matérielles. Autant de perturbations du fonctionnement et de conflits qui ont remis en cause les modes d'organisation traditionnels des activités sportives.

Les recrutements se sont appuyés longtemps sur les associations et fédérations sportives prioritairement à partir de compétences sportives. L'encadrement volontaire des clubs est essentiellement formé aux techniques d'entraînement et aux aspects réglementaires et physiologiques liés à la pratique du sport. Cette réalité a valu aussi pour les éducateurs sportifs professionnels formés au BEES⁴⁰.

A partir du début des années 90, les politiques d'insertion et les dynamiques d'animation sociale en direction des jeunes se sont de plus en plus appuyées sur l'attrait que représente le sport chez les jeunes. A fortiori, à une époque où ce domaine est investi fortement par les médias qui véhiculent de véritables « mythes de la réussite », ces derniers points ont conduit face aux tensions évoquées ci dessus au recrutement de jeunes issus de ces quartiers pour mettre en place des actions de *sport de proximité*, *sport-insertion* et/ou assurer l'accueil et la médiation sur les équipements et les espaces de loisirs.

Problématiques et besoins en formation

L'évolution engagée des diplômes du domaine sportif avec la révision des contenus des BEES, la mise en place des Niveaux IV de l'animation sportive (BESAAPT⁴¹) et de tronc communs à ces parcours a permis d'apporter des premières réponses. Cependant, l'accès aux formations de niveau IV et III et la validation des diplômes restent difficiles. La réglementation des activités sportives en fait pourtant les seuls critères de recrutement en sus des brevets fédéraux ; ceux-ci préparent peu à la gestion des problématiques soulevées ci avant :

Si la condition physique, les connaissances anatomiques et la maîtrise technique d'une discipline sportive restent des aspects incontournables des formations d'éducateurs sportifs, la dimension pédagogique, la prise en compte de certains publics et de contextes d'activité différents doivent être mieux considérés et donner lieu à des contenus complémentaires.

Concernant les formations BESAAPT, la dimension prévention-sécurité est effectivement mieux introduite à travers des modules liés à la connaissance de l'environnement et des projets de stage pratique. Cependant, l'approche des phénomènes de violence et leur gestion, l'ingénierie de projet de sport de proximité semblent insuffisamment traités.

La mise en place d'un niveau V, qui fasse mieux le lien avec des questions de médiation dans les espaces sportifs, d'accueil, de gestion d'équipement et d'activité de « sports-loisirs » pourrait

⁴⁰ Brevet d'état d'éducateur sportif

⁴¹ Brevet d'Éducateur Sportif et d'Animateur d'Activité Physique pour Tous

répondre par ailleurs à des postes dont la dimension sportive et technique est quasiment secondaire.

Enfin, le secteur sportif associatif devrait être mieux accompagné sur ces problématiques par la formation des cadres d'animation et d'entraînement bénévoles et par des compléments à apporter aux brevets dispensés par les fédérations.

I.4 La politique de proximité des institutions régaliennes

Eléments succincts

I.4.1. La sécurité publique, la police urbaine de proximité (PUP)

Sont concernés ici des métiers traditionnels du maintien de l'ordre public (police, gendarmerie) dépendant des Ministères de l'Intérieur et de la Défense, c'est-à-dire plusieurs milliers de fonctionnaires affectés au territoire de l'Ile de France. Ces métiers ont leurs propres filières de recrutement et de formation. Celles-ci sont très normées et quasi- indépendantes des services de l'emploi, du système de formation initiale et professionnelle, en appui sur des campagnes d'information, et les écoles et centres de formation interne.

La question du renfort des moyens humains et de la qualification des personnels de ces corps d'Etat renvoie tout d'abord à la problématique de répartition des moyens humains (zonages des circonscriptions de sécurité publique) ainsi qu'aux modes de recrutement et d'affectation des agents gérés à l'échelon national. Ces aspects ont donné lieu d'une part à des déséquilibres territoriaux eu égard à l'évolution de la configuration urbaine et d'autre part à une inadéquation grandissante des profils des agents avec les besoins du terrain (il est cité le cas de jeunes provinciaux fraîchement formés qui vivent plus difficilement leur immersion dans les quartiers urbains sensibles, ce à quoi s'ajoute l'éloignement familial).

L'élargissement des prérogatives du ministère de l'intérieur par l'affirmation de son rôle en matière de coordination des forces de sécurité publiques y compris celles relevant du ministère de la défense, vise justement à mieux prendre en compte cette problématique. Dans ce sens, le nouveau gouvernement vient de présenter son plan concernant la répartition des zones de compétences et le rééquilibrage entre la police et la gendarmerie. Ainsi sur certains secteurs, des commissariats laisseraient place à des brigades de gendarmeries et *vice et versa*. Cela dit la mise en place de ce plan se heurte aux positions syndicales dans la mesure où cela entraîne des mutations et des changements de contexte de travail, et d'autre part à des réactions de la population et d'élus locaux inquiets d'une éventuelle baisse des moyens de sécurité.

La mise en œuvre de la Police Urbaine de Proximité suite aux engagements de Villepinte⁴² a conduit à revoir les priorités de missions de la police nationale, à réorganiser les effectifs, à faire évoluer sensiblement les contenus de formation (sur les aspects de violence urbaine) et à favoriser l'intégration de nouveaux profils dans une perspective de faciliter le dialogue et l'implantation au cœur des quartiers sensibles

Les ADS⁴³, ont été les éléments essentiels et déterminants de cette stratégie (plus de 5 000 emplois jeunes recrutés depuis le début du dispositif en Ile de France).

Des évolutions récentes ont amené à mettre en place la validation d'un *Bac Pro* moyennant quelques modules complémentaires à la formation de Gardiens de la Paix, ceci visant prioritairement à la promotion interne (bonification indiciaire) et accessoirement à faciliter la reconversion ultérieure pour les agents quittant la fonction.

⁴² colloque gouvernemental en octobre 1997 qui avait marqué l'orientation de la politique en matière de sécurité

⁴³ Adjoint de Sécurité (emplois jeunes de la police nationale)

Les adjoints de sécurité (ADS)

La circulaire du 16 octobre 1997 prévoyait le recrutement de 20 000 adjoints de sécurité (ADS) au sein de la police nationale sur des missions d'accueil et d'ilotage. A côté de cela la circulaire du 27 octobre 1997 relative à la mise en place des Contrats Locaux de Sécurité incitait au recrutement d'agents locaux de médiation sociale (ALMS) selon des critères précis et des modes de recrutement soumis à l'avis des services de police locaux. 15 000 ALMS étaient prévus aussi à l'échelon national, environ 10 000 postes ayant été pourvus au début 2002.

Le chiffre de 20 000 ADS avait été estimé en fonction de la capacité d'intégration au sein des services ; au départ il y a eu quelques résistances au sein des organismes paritaires internes à la police nationale.

Le recrutement des ADS a été départementalisé et assuré par le Préfet en collaboration parfois avec d'autres partenaires. A Paris, par exemple, la Direction régionale de la Jeunesse et des sports est partie prenante de la commission de recrutement.

Les missions des ADS ont été centrées initialement sur des aspects d'accueil, de facilitation de la relation et du dialogue avec les publics et d'aide à l'accompagnement des victimes et d'autre part sur un travail d'ilotage visant à lutter contre la malveillance dans les espaces publics en permettant la démultiplication de la présence policière. Ils n'avaient jusque là⁴⁴ aucun pouvoir judiciaire mais ils sont en mesure de procéder à des interpellations dans le cadre du flagrant délit. Notons qu'un des effets de la mise en place du dispositif ADS a été d'induire une augmentation des plaintes du fait de l'augmentation de la capacité à accueillir celles-ci et de l'amélioration de l'écoute.

Cette stratégie a inauguré un véritable tournant marquant ouvertement le souci des pouvoirs publics d'associer les jeunes issus des quartiers à l'action des forces de sécurité publique et introduisant par ce biais une mission de médiation et un travail de proximité. C'était aussi pour la police nationale une façon d'attirer un public habituellement rétif à l'idée de travailler au sein de la police et en direction desquels aucun effort de communication particulier n'avait été fait jusque là. Les effectifs de la police ont majoritairement été alimentés ces dernières décennies par de jeunes provinciaux.

Qui sont les ADS recrutés en France ?

Soit **26 000 ADS recrutés**⁴⁵ depuis 1998 dont 70 % sur les départements les plus sensibles (environ 18 000), la Région Ile de France concentrant une proportion importante.

Les critères scolaires ont été réduits au maximum ; cependant on constate tout de même près de 60% de bacheliers ; les 40% restants se situant sur les niveaux V et V bis (niveau BEPC, CAP).

Les objectifs de féminisation se sont traduits par un recrutement de près de 40% de femmes parmi les ADS.

Un concours de troisième voie permettant une reconnaissance de l'expérience professionnelle acquise en tant qu'ADS a permis de favoriser l'intégration de ces ADS au sein des effectifs de la police nationale sur des statuts de titulaires.

A ce jour près de 600 jeunes sont déjà entrés dans les écoles de police. 870 ont été licenciés pour des problèmes déontologiques ; 1 000 ont réussi à d'autres concours administratifs et 1 300 ont trouvé des emplois ailleurs dont certains dans le domaine de la sécurité privée.

⁴⁴ Cf Note n°5 in DTA, dispositions de la LSQ relative à l'attribution du statut d'Agent de police judiciaire adjoint

⁴⁵ Nombre de personnes totales recrutées et non pas seulement en poste actuellement.

Un rapport de l'Inspection Générale de l'Administration et des Services paru au début de l'année a fait un bilan mitigé de la politique emplois jeunes au sein de la police nationale.

Il a été mis en avant les **difficultés d'intégration face aux résistances internes et un échec relatif de l'objectif de recrutement**, qualitativement et quantitativement, puisque des centaines de postes sont non pourvus.

Il y a une crise de recrutement des adjoints de sécurité ; la situation dans le Val d'Oise est significative à cet égard : à peine plus de la moitié des postes proposés (437) sont pourvus soit seulement 259. Il en va de même en Essonne. Ce phénomène est aggravé par le mouvement de transition vers des postes de policiers titulaires pour ceux ayant réussi le concours (pour près de 20%) et le départ de 30 % vers d'autres emplois administratifs. Si le recrutement de jeunes femmes est plutôt satisfaisant et soutenu, celui de jeunes hommes est de plus en plus faible. A cela s'ajoute le fait que les mouvements sociaux de ces dernières années au sein de la police nationale ont dissuadé certains jeunes d'intégrer ce corps d'Etat.

Même si des mesures ont été prises pour faciliter l'intégration des ADS, beaucoup de ceux-ci ne vont pas rester dans la Police ; parce qu'ils ne le souhaitent pas ou bien parce qu'ils auront échoué au concours d'admission. La consolidation du dispositif ADS a été annoncée à l'automne 2001. Des pistes sont développées aussi pour faciliter les reconversions vers le secteur privé de la sécurité⁴⁶

Un impact relatif sur la réelle transformation des pratiques policières et l'amélioration de la relation de proximité.

Il est constaté la fragilité de certains adjoints de sécurité, placés un peu précipitamment en « éclaireurs sur le terrain ». Alors que leur présence était censée améliorer les relations entre les forces de sécurité et la population, plusieurs incidents ont pu être signalés et témoignent de cette insuffisance et de la position plus difficile de jeunes ADS, qui peuvent être la cible privilégiée des jeunes les plus radicaux des quartiers qui les considèrent comme des « traîtres » surtout s'ils sont issus de l'immigration.

A côté de cela, un bon nombre d'entre eux ont tout de même intégré les écoles de police. Ils se trouvent alors progressivement « aspirés » vers les fonctions classiques perdant un peu de leur spécificité de départ. En fait les besoins réels en effectifs de renfort pour les patrouilles de terrain et pour les tâches d'accueil classique ont rapidement absorbé les ADS au détriment d'un apport strictement nouveau en terme de développement d'un travail de proximité, cela sans pour autant avoir la formation et la solidité et la légitimité suffisante pour assumer réellement efficacement les fonctions précédentes et de manière autonome, ce qui les place dans une situation délicate, voire risquée.

En conclusion

La question de la sortie des ADS qui auront échoué au concours ou ne souhaitent pas se porter candidat reste problématique et des perspectives sont à l'étude afin d'envisager une reconversion vers d'autres secteurs et notamment celui de la sécurité privée. Un diplôme spécifique (Bac pro option police nationale) visant à la reconnaissance de l'expérience acquise et des fonctions exercées au sein de la police a été construit avec l'Education Nationale⁴⁷. L'objectif de transférabilité et de facilitation des reconversions reste cependant hypothétique. Dans les faits, il est actuellement essentiellement utilisé comme un moyen de valorisation interne et d'accès à la

⁴⁶ Cf. chapitre I.2 / sécurité privée ; encart sur les accords partenariaux ETAT- SNES .

⁴⁷ Cf. chapitre II offre de formation / les diplômes de l'éducation nationale

promotion et ce sont les meilleurs éléments possédant le meilleur niveau scolaire qui selon les premiers constats vont jusqu'au bout de la démarche et obtiennent la qualification en question.

Ce type de profil que représentent les ADS, sera probablement de plus en plus recherché pour assurer des missions de sécurisation dans des lieux publics compte-tenu de l'évolution de ce marché entraîné par les événements récents, et les nouvelles obligations de la loi sur la sécurité quotidienne déléguant aux gestionnaires de ces lieux et aux sociétés de sécurité des tâches de contrôles.

Si la formation des agents relève exclusivement de l'Etat, les politiques locales de sécurité et le souci de motiver les effectifs intervenant sur les sites plus difficiles en Ile de France pourraient amener à envisager des actions de sensibilisation spécifiques.

Sur les sites d'intervention les acteurs de terrain font part de l'intérêt de développer le dialogue police - habitants et la participation des policiers de terrain à des rencontres avec les autres professionnels.

1.4.2. La lutte contre la violence en milieu scolaire

Le ministère a mis en place un vaste *Plan d'Action et de lutte contre la violence scolaire* à partir de 1998. Au-delà des dispositions techniques, de l'amélioration des collaborations avec la police et la justice et des différents axes que sont le renfort en moyen pédagogique en ZEP, la remise en question des modes de justice scolaire, l'éducation à la citoyenneté, etc... les principes majeurs de ce plan réaffirment la nécessité de mobilisation de tous les personnels autour d'une stratégie d'établissement et ce en associant au mieux les parents et les partenaires locaux.

La mobilisation des personnels de l'éducation nationale

La lutte contre la violence en milieu scolaire et son corollaire, la lutte contre l'échec scolaire ont conduit à la mise en place d'organisations spécifiques visant à mieux diagnostiquer et coordonner les efforts sur les sites en « zone violence » et à renforcer les moyens humains dans une perspective d'amélioration de l'encadrement, de l'assistance et de l'écoute des élèves.

Ceci s'est concrétisé par :

- Des incitations (bonification indiciaire) pour attirer et stabiliser les éléments les plus solides et motivés du corps enseignant dans les établissements difficiles (plan PEP)
- Un plan national (en 2 phases) de renfort en personnel sur les établissements des académies classées en zone violence soit : 400 postes d'ATOS ; 500 postes (ETP) médico-social et 100 ETP de médecin scolaire, 400 ETP postes de surveillants, 200 postes d'encadrement (CPE et adjoint), 4 000 aides éducateurs supplémentaires ainsi qu'un dispositif nouveau de 2 000 emplois jeunes ouvriers de maintenance issus du milieu et quelques 1 000 adultes relais (politique de la ville) ; ce sont principalement les académies de Versailles et Créteil qui étaient concernées en Ile de France.
- A ces apports en effectifs, les rectorats ont été invités à mettre en place un plan de formation spécifique prioritairement dirigé vers les personnels intervenant en « zone violence ». Cette dynamique étant affirmée comme présageant de modifications plus permanentes des contours de la formation initiale et continue de l'ensemble des personnels de l'éducation nationale et devant être prise en compte dans la réforme des IUFM.

La prise en compte des problématiques liées à la sécurité dans les dispositifs de formation des personnels de l'éducation nationale

Le plan général de formation continue établi par l'éducation nationale est réparti en grands axes thématiques selon les différentes filières (nouvelles technologies, administratif, ouvrière..) ; un seul axe semble recouvrir le champ qui nous concerne : l'axe prévention sanitaire et social ; on y retrouve les types de formations suivantes :

- autour du secourisme (AFPS, premiers secours)
- autour de la sécurité technique et la maintenance (risque et habilitation électrique)
- sécurité bâtementaire et incendie (qualifications ERP et IGH)
- sensibilisation et approfondissement de connaissances sur des aspects de santé publique (prévention de la maltraitance, des sévices sexuels, divers thèmes de sociétés)

- Le Plan académique de formation des personnels d'enseignement, d'éducation et d'orientation du second degré met en avant les priorités suivantes (dont font partie les surveillants) :
 - sur l'axe **vie des élèves et des établissements**, l'éducation à la citoyenneté, heure de vie de classe, éducation à la santé et la citoyenneté (CESC), comité d'hygiène et de sécurité, prévention des conduites à risques, conseil des délégués à la vie lycéenne (CVL)
 - sur l'axe **carrière et professionnalisation**, adaptation à l'emploi dans les zones REP, gestion de groupe, ainsi que des actions visant à renforcer des compétences propres à une catégorie de personnels (CPE, CIO) ou des compétences spécifiques à une fonction (personnes ressources)

Le plan de formation des ATOSS est réparti en 3 axes : préparation au concours de titularisation : adaptation à la fonction et techniques du métier (les agents chargés d'accueil ont de façon minimale une petite approche sur les aspects de sécurité et enfin la formation continue qui, elle, est accessible à la carte et sur des thématiques diverses.

La formation des CES se limite pour l'instant aux 200 heures réglementaires financées par l'Etat et porte essentiellement sur des aspects de remise à niveau de préparation aux concours administratifs et plus modestement à quelques techniques professionnelles mais essentiellement liées aux tâches assurées ou au projet professionnel envisagé.

Les problématiques de mobilisation des personnels

➤ Les personnels pédagogiques et d'enseignement

Rappelons que l'un des challenges essentiels reste la mise en adéquation du corps professoral avec les nouvelles problématiques à gérer et la mobilisation de celui-ci ; or pour le second degré le système national et sur concours de recrutement et d'affectation ne favorise pas l'arrivée ou le maintien des meilleurs éléments dans les zones les plus difficiles. Les mesures d'incitations citées plus haut sont insuffisantes à endiguer ce phénomène et ont conduit certes à l'arrivée de personnes plus motivées, mais pas forcément mieux armées et plus compétentes. Pour certaines la bonification indiciaire est au contraire un moyen d'obtenir plus rapidement une mutation ultérieure.

Pour les mêmes raisons les effets des plans de formations spécifiques ont été relatifs vis à vis des professeurs. D'autre part, leur départ en formation reste un acte volontaire et lorsque c'est le cas, ils privilégient plus souvent des thèmes liés à la pédagogie ou des centres d'intérêts personnels usant ainsi de leur droit à la formation.

Pour finir certains professeurs évoquent un décalage entre les contenus quelques peu théoriques et les situations concrètes à gérer. Ceci s'explique en partie par le fait que la formation est mise en œuvre par les équipes permanentes des IUFM, lesquelles ne sont pas des spécialistes de ces questions et ne sont pas suffisamment imprégnées du terrain pour transmettre les « bonnes pratiques ». Là encore la question de l'émergence de corps de formateurs semble se poser ainsi que celle du management.

En dehors du corps pédagogique et de l'encadrement (chefs d'établissements, CPE et professeurs, responsables de CIO, documentalistes), dont l'implication nous renvoie à des problématiques que nous ne pouvons traiter ici, plusieurs catégories de personnels travaillant au

sein des établissements scolaires sont concernées par les questions de sécurité, notamment parce qu'elles sont impliquées dans les différents aspects de la vie scolaire et en contact avec les élèves en dehors des moments où ils sont en salle de cours. Nous pouvons schématiquement relever les obstacles suivants dans leur mobilisation :

- Les personnels de surveillance et de vie scolaire⁴⁸

Les agents techniques et ouvriers spécialisés et de service ou ATOSS

Ils sont près de 15 000⁴⁹, tous métiers confondus⁵⁰.

Ils sont appelés aujourd'hui ouvriers professionnels d'entretien et d'accueil (OEA ou OPEA) ; on retrouve les agents qui assurent la maintenance et l'entretien des bâtiments, des équipements techniques, des espaces verts, les personnels de service qui assurent les tâches de nettoyage ou liées à la restauration ; la grande majorité est titulaire mais il existe tout de même un volant d'agents non titulaires sur les postes vacants.

Ils sont particulièrement au contact des élèves. S'ils sont souvent sollicités dans les faits, la reconnaissance pleine et entière de cette fonction reste délicate pour eux et l'engagement dans des formations sur ces thèmes a fortiori, l'effort se portant plutôt sur la maîtrise des techniques liées au métier de base ; seuls les agents chargés d'accueil suivent un module spécifique.

Les personnels médico-sociaux

Ils ont a priori un profil plus en adéquation avec leur fonction ; cependant ils sont sollicités sur des phénomènes qui les amènent à devoir plus qu'auparavant s'impliquer sur des sujets délicats (abus sexuels, toxicomanie, violences familiales) et à travailler avec le réseau des partenaires extérieurs. Malgré les efforts en effectif, leur nombre reste insuffisant au regard du nombre de situations rencontrées. Ils n'ont par ailleurs pas forcément de formation au travail social ou inversement pas de formation en santé publique.

- les surveillants d'externats et d'internats

Ils sont environ 4 000 sur l'ensemble du second degré environ ; la sécurité est une facette inhérente de leurs fonctions mais l'aspect provisoire et secondaire de cet emploi occupé majoritairement par des étudiants et leurs statuts de contractuel n'incitent pas à une véritable démarche de formation axée sur ce versant de leur mission. Les non titulaires n'ont de toute façon pas accès de plein droit aux plans de formation académiques.

- des personnels recrutés sous statuts d'emplois aidés

Les emplois jeunes « aides – éducateurs » (cf. paragraphe ci après) :

⁴⁸ Cf. pour référence quelques chiffres concernant l'académie de Paris in DTA note n°20

⁴⁹ Attention les chiffres livrés ici concernent les 3 rectorats et sont extrapolés à partir de chiffres fusionnant les collèges et les lycées. En général, les lycées représentent environ 35 à 45 %, selon les métiers, des effectifs du second degré.

⁵⁰ La plupart sont titulaires et sont répartis entre les services administratifs ,de gestion, les fonctions sanitaires et sociales et les emplois techniques. Ces derniers (environ 50% du total) assurent l'entretien, le service, la restauration...

Ils sont environ 4 500 sur l'ensemble du premier et second degré : soit une estimation 1 500 à 2 000 pour le second degré (environ 600 dans les lycées) dont une bonne partie arrive à terme de leur contrat en 2003.

Les CES et CEC⁵¹.

Environ 4 000 au total sur le second degré ; soit une estimation de 1 500 à 2 000 sur les lycées et LEP. Ces personnes sont recrutées sur des contrats aidés de droit privé ; ils sont généralement affectés à des tâches aussi diverses que la surveillance, le nettoyage, l'information ou des tâches techniques (par exemple, les CES et CEC employés sur les établissements du rectorat de Versailles sont administrativement rattachés à 4 établissements, pour la gestion des paies notamment ; le pilotage revenant au rectorat. L'encadrement opérationnel étant assuré au sein de chaque établissement par le proviseur.

Ces catégories de personnels à statut particulier ne peuvent accéder, elles non plus, pleinement au plan de formation continue des titulaires et elle ne sont pas pleinement reconnues pour cet aspect de leur travail. Compte tenu de cela les demandes et efforts de formation se sont portés plutôt sur des techniques spécifiques (informatique, doc) et la préparation de leur projet professionnel (en prévision de leur sortie).

Les nouvelles interventions au sein des établissements

Le Plan de lutte contre la violence scolaire a été souvent renforcé par des contributions des collectivités territoriales. La Région Ile de France, en l'occurrence, a financé des dispositifs de sécurisation : un *numéro vert* d'aide aux victimes et des campagnes de sensibilisation et d'information (un guide lycéen) et des initiatives citoyennes tournées vers la vie scolaire (CNV, associations lycéennes).

Dans le cadre de la politique de la ville et de ses volets éducatifs (CEL) ou sécurité (CLS) ou bien de leurs compétences habituelles en matière de Vie Scolaire ou de Protection de l'Enfance et la Jeunesse, certaines communes et départements ont développé des collaborations avec les établissements pour la conduite d'actions de soutien scolaire (AEPS, cofinancés par la CAF et le FASIL) ou des actions de prévention et de médiation et d'éducation à la citoyenneté.

Plus récemment les dispositifs de « veille éducative » ont encouragé plus encore la mise en oeuvre d'actions spécifiques portées par des acteurs extérieurs à l'éducation nationale. Malgré tout le degré de coopération reste soumis au volontarisme des responsables d'établissement et à la capacité de dynamisation des inspections académiques. La présence de nouveaux professionnels ou bénévoles reste limitée ou fait l'objet de polémique et leur implication dans la vie scolaire est restreinte et a peu de poids.

On retrouve ainsi quelques équipes d'éducateurs de prévention spécialisée, des médiateurs scolaires ou éducatifs (exemple des dispositifs financés par les Conseils Généraux des Hauts de Seine et des Yvelines) ainsi que des médiateurs interculturels, de femmes relais ou d'animateurs de la citoyenneté portés par des associations ou des municipalités.

Au sein des Lycées et des CFA, ces actions existent peu, l'effort des collectivités territoriales se concentrant sur les primaires et collèges et les tranches d'âge inférieures ; d'autre part une partie des interventions est portée par des emplois jeunes dont l'écart d'âge semble insuffisant avec les publics plus âgés (en l'occurrence le dispositif adultes-relais semble mieux adapté).

⁵¹ Contrat emploi solidarité et contrats emplois consolidés

Les aides éducateurs de l'éducation nationale

Dans le cadre du plan nouveau service nouveaux emplois, le Ministère de l'éducation nationale a engagé un vaste plan de recrutement d'emplois jeunes placés auprès des équipes enseignantes dans les établissements scolaires.

A l'échelon national, c'est pratiquement 60 000 postes d'aides éducateurs qui ont été pourvus dans le secteur public, dont 30 % dans les collèges (soit 85% des collèges pour un ratio de 3,5 postes / établissement) et 15% dans les Lycées (soit 75% des lycées et un ratio de 3,3 postes par établissement).

A l'échelon régional, nous pouvons donc estimer à plus de 500 le nombre d'aides éducateurs affectés au secondaire dont près de 200 dans les lycées et LEP.

Ces statistiques sont très nettement supérieures pour les établissements situés en ZEP, atteignant presque 100 % de taux de couverture et un ratio de présence d'aide éducateur augmenté de quasiment 60 %.

L'arrivée des aides éducateurs a répondu souvent à des attentes très fortes qui s'exprimaient pour un renfort de présence au sein et aux abords des établissements et dans tous les temps de la vie scolaire.

Bien que leurs missions n'aient pas été centrées sur des fonctions de sécurisation, ils participent de toute évidence à des objectifs de « pacification » de la vie scolaire et la dimension « sécurité » est clairement repérée dans les textes officiels qui mentionnent des fonctions de *« surveillance, d'accompagnement des sorties scolaires, de médiation auprès des familles, d'aide aux élèves ayant des problèmes de comportement »* .

Ces fonctions sont présentes dans la quasi-totalité des établissements et occupent parfois une bonne partie du temps de travail (près de 30 %). Concrètement, elles s'exercent à travers des tâches de surveillance et d'accueil dans l'école (cours, permanence) et aux abords ; une assistance auprès des enseignants dans la gestion des classes difficiles, un travail relationnel avec les familles et une démarche de prévention par un soutien et un suivi (études encadrées, tutorat) des élèves en difficulté scolaire ou en dérive (absentéisme) et la prise en charge ciblée de certains élèves posant des problèmes de comportement.

Une étude menée par la direction de la programmation et du développement du ministère de l'éducation nationale a fait apparaître une satisfaction quasi générale des personnels enseignant à l'égard de ces aides éducateurs et notamment dans les effets positifs que leur présence a pu avoir sur la vie de l'établissement, le déroulement des cours, les attitudes des élèves.

Bien qu'une petite partie des enseignants, des personnels de direction ou d'administration considèrent finalement ces aides éducateurs comme des surveillants supplémentaires ou des auxiliaires de vie, la majorité d'entre eux estiment que leur contribution est aujourd'hui devenue quasiment indispensable, surtout dans certaines zones où le renfort de présence humaine et adulte était très attendu et où leur capacité de régulation s'est avérée efficace dans le rétablissement d'une ambiance plus sereine.

L'apport de ces aides - éducateurs dans les domaines de la documentation, l'accès aux nouvelles technologies, l'animation de la vie scolaire, le développement de l'offre sportive et culturelle, le soutien scolaire, semble avoir contribué à favoriser la réussite scolaire en assistant les professionnels attirés les équipes enseignantes et éducatives ou en leur offrant des compétences complémentaires et spécialisées qui peuvent faire défaut ne serait ce que par manque de temps. Ces aspects constituent en fait la véritable base du travail préventif.

La pérennisation de ces aides éducateurs, bien que partiellement assurée pour quelques années par le plan de consolidation national des emplois jeunes, pose un véritable challenge à l'éducation nationale. Si une partie non négligeable de ces « troupes » constitue un vivier évident pour le renouvellement du corps enseignant, a fortiori au regard des prévisions de départ en retraite ; une bonne partie d'entre eux ne sera pas forcément en mesure, et cela semble déjà vérifié, d'accéder au statut d'enseignant et ce, malgré le concours de troisième voie et la validation des acquis d'expérience.

Pourtant l'avis est quasi unanime sur la place qu'ils occupent ; les failles de la vie scolaire qu'ils sont venus combler ont montré l'intérêt de maintenir aux côtés du corps professoral stricto sensu et des autres personnels ce type d'intervenant ; ils assurent un rôle de liant et de lien entre les différents temps et acteurs de la vie scolaire et contribuent ainsi à la régulation tout en apportant des services éducatifs complémentaires.

Dans les zones sensibles les problématiques générales de l'enseignement renforcées par une population plus lourde à prendre en charge, une interaction de l'environnement pas toujours évidente, des relations avec les parents plus difficiles à établir, font que la présence et le travail de ces aides éducateurs constituent un atout formidable dans la prise en charge des comportements déviants ou difficiles, la régulation des conflits, l'amélioration globale de l'ambiance scolaire et la sécurisation.

Les profils et motivation des aides éducateurs

- ceux qui considèrent cela comme un métier transitoire et d'appoint (job d'étudiants)
- ceux qui sont désireux de se spécialiser sur cette fonction
- ceux pour qui ce n'est qu'une étape vers l'accès au statut d'enseignant

Plan de formation et pérennisation

Il est essentiellement centré sur la préparation aux concours ou lié aux techniques d'animation ou aux thématiques spécialisées (doc., TIC) et l'accompagnement et la professionnalisation vers d'autres métiers. Peu d'aides - éducateurs ont suivi des formations même minimales sur des techniques de gestion des conflits, des aspects éducatifs, des questions particulières liées à la gestion des comportements et aux phénomènes de délinquance (prévention des toxicomanies) ou plus largement à la dimension éducative et préventive.

1.4.3. La justice de proximité, l' aide aux victimes et l'accès aux droits

1.4.3.1. Le développement des dispositifs locaux d'accès aux droits, des peines alternatives de réparation, et des formes de conciliation

La politique de sécurité s'est concrétisée aussi par le souci d'améliorer les réponses judiciaires, en amont et en aval et particulièrement dans les zones où la population est plus démunie et a plus difficilement les moyens culturels, financiers de s'informer, de se prémunir, de se défendre alors qu'elle se trouve être plus exposée. C'est le constat d'une justice qui n'est plus suffisamment adaptée à des situations qui réclament une meilleure proximité dans l'appréciation et le suivi et qui au-delà de la sanction doit permettre la réparation et contribuer à éviter la récidive.

Ces problématiques ont amené des remises en cause de la législation et du système judiciaire (ordonnance de 45, codes de procédures) mais aussi des questionnements importants sur la répartition des moyens à travers la carte judiciaire et le fonctionnement de la justice. Une très récente mission d'information parlementaire (« quels métiers, pour quelle justice ? ») a abouti à 40 recommandations autour des axes principaux que sont :

«le désengorgement de la justice, l'amélioration du travail des juridictions et leur spécialisation par pôle de compétence, l'instauration d'une véritable justice de proximité associant les citoyens, l'émergence d'une véritable communauté judiciaire».

Ces orientations impliquent des changements dans l'organisation judiciaire et la répartition des compétences. Les professions de justice, dans leur ensemble (magistrat, avocat, greffier), sont interpellées dans leurs modes d'exercice et les priorités de leur missions, leurs prérogatives, induisant en cela des mesures en matière d'aménagement de statuts (développement du recours aux magistrats temporaire), de recrutement (concours de troisième voie) et de formation, que ce soit en amont dans les cursus de droit ou dans les formations internes au ministère.

Il s'agit aussi de développer de nouvelles réponses ayant pour objectifs de :

- favoriser l'information visant à sensibiliser aux risques, à garantir le meilleur accès aux droits,
- aider, soutenir, les victimes juridiquement, psychologiquement, socialement
- développer des modes de résolution alternatifs des conflits, en évitant la *surjudiciarisation*
- diversifier les formes de sanctions et réparations, et mieux encadrer les peines de substitutions

Ces objectifs ont entraîné l'émergence de nouveaux acteurs de la justice dont le rapport préconise de soutenir et de structurer le développement et de pérenniser les postes en créant de nouveaux statuts et cadre d'emploi et cadre déontologique.

Ces actions prennent place au sein des nouveaux lieux judiciaires de proximité que sont les maisons de justice et du droit et les bureaux d'information juridique et d'aide aux victimes et autres points d'accès aux droits divers.

- On retiendra notamment les nouveaux collaborateurs des magistrats que sont les *assistants de justice* dont le travail permet d'améliorer l'instruction, d'accélérer les procédures et d'aider à la décision.
- Les récentes mesures du gouvernement prévoyant le recrutement de plusieurs milliers de

juges de paix délégués s'inscrivent dans cette perspective.

- Dans le même registre et antérieurement, existaient déjà les *auxiliaires de justice et délégués du procureur*, ainsi que les différents types de *médiation et de conciliation* : médiation non pénale, conciliateurs de justice. *La médiation familiale* qui a récemment fait l'objet d'une démarche de structuration importante (cf. ci après).
- Ce sont aussi de nombreux postes *d'animateurs et agents d'accueil et d'information et d'accès aux droits*,
- ainsi que des *éducateurs techniques, tuteurs* chargés d'encadrer des personnes faisant l'objet de peine de substitution (TIG) et autres mesures de réparation alternatives.
- Enfin, transversalement à toutes ces interventions le souci de rapprocher les services judiciaires et les partenaires locaux (villes, bailleurs, transporteurs) et d'améliorer les coopérations a suscité le développement de postes de *correspondants de justice* chargés de suivre les procédures partenariales, l'évolution de la délinquance, d'animer des cellules diverses d'échanges d'informations.

Même lorsqu'ils sont directement recrutés par les collectivités locales ou des associations, le Parquet reste garant de l'intervention de ces personnes.

Nous distinguons en fait plusieurs types de statuts allant des bénévoles indemnisés ou non, à des personnes investies d'un pouvoir de magistrat temporaire, de vacataires assurant une mission ciblée, aux emplois jeunes prenant en charge de nouvelles fonctions, de nouveaux métiers; à des fonctionnaires territoriaux.

Soutien à la parentalité et médiation familiale

L'insécurité ne se vit pas seulement dans la rue ; les enquêtes de victimation et les statistiques sur les violences montrent qu'une part non négligeable des agressions sont vécues au sein même de la famille. Des liens évidents existent entre la délinquance de certains jeunes et les violences qu'ils vivent dans leur foyer ou les situations de délitement et les conflits vécus au sein de la vie familiale. Nombre de parents pour des raisons multiples n'arrivent plus à exercer leur autorité sur leurs enfants.

Le développement d'actions de soutien à l'autorité parentale et la restauration des liens familiaux et l'apparition d'un nouveau corps de professionnel ont conduit les pouvoirs publics à vouloir clarifier les aspects déontologiques, institutionnels, de ces types d'interventions ; en effet de nombreuses confusions tendaient à s'installer entre les diverses interventions qui se réclament de la médiation et la médiation familiale souffre d'un manque de reconnaissance et de cadre d'habilitation.

Si le soutien des pouvoirs publics et des institutions s'est réellement traduit par un accroissement des financements et une meilleure reconnaissance ; ceci ne s'était pas accompagné jusque-là par de véritables cahiers des charges et implication des pouvoirs publics dans la structuration de ce champ.

Il n'existait aucune réglementation relative à la formation du médiateur familial et le code de déontologie de l'APMF ne fait allusion qu'à la nécessité de disposer de compétences techniques préalables attestées par une expérience dans les champs des sciences humaines, juridiques, familiales. Ces critères de bases s'appuient sur une charte de référence européenne de la

formation des médiateurs familiaux, bien que celle-ci soit beaucoup plus explicite et précise en matière de contenus et parcours de formation.

Une commission nationale ⁵²impulsée par le ministère délégué à la famille en appui sur les réseaux des associations familiales a été mise en place pour faire le point sur la réalité de la médiation familiale et produire des propositions permettant de mieux la définir sur le plan conceptuel, éthique (ses principes), de repérer ses modes opératoires, les contextes, les acteurs possibles (ses limites et atouts) et jeter les bases de référentiels. Par ailleurs un conseil consultatif de la médiation familiale a été institué le 8 octobre 2001.

Environ 200 structures en France offrent des services de médiation familiale et sont clairement repérées en tant que tel ; en revanche de nombreuses médiations nouvelles semblent être mises en oeuvre chaque année et sont difficilement recensées (une estimation faite pour l'étude projetée près de 90 mesures nouvelles par département toutes formes de médiations familiales confondues).

Profils et recensement des médiateurs familiaux en France en 2000

Deux études produites par le conseil national des associations et des services de la médiation familiale (CNASMF) et remises aux pouvoirs publics en 2000 laissent apparaître les grandes caractéristiques suivantes :

- 80 % sont des femmes majoritairement âgées de 40 à 60 ans ; deux tiers sont issus de professions sociales et un très faible taux proviennent du secteur juridique (2%).
- Les médiateurs familiaux ont une forte expérience de terrain et ont, aux trois quarts, suivi une formation, mais seuls 60 % de ces derniers déclarent l'avoir terminée.
- 80 % encore exercent sous des formes professionnelles, le restant intervenant à titre bénévole et au sein d'associations, 15% pour une administration ou collectivité publique et 5% sous statut libéral.

La formation des médiateurs familiaux

A l'heure actuelle, seul un certificat d'aptitude aux fonctions de médiateur familial existe. Une charte européenne régit les centres qui proposent des programmes de formation à la médiation familiale. Celle-ci est d'une durée minimale de 210 heures théoriques et d'un stage d'observation dans un lieu de gestion des conflits, puis de la soutenance d'un mémoire.

Un Forum européen dont le siège est à Marseille anime la concertation entre ces centres et a établi des standards de formation lesquels lorsqu'ils sont respectés peuvent donner lieu à une sorte « de label ». Pour la Région Ile de France, nous repérons principalement : l' université de Nanterre, l' Ecole des Parents et des Educateurs d' Ile de France, l' Institut Européen de la Médiation Familiale ; l' association française des centres de consultations conjugaux ; le CEMAF

⁵² Cf. compléments d' infos in DTA, note n°21 sur le cadre législatif et institutionnel de la médiation familiale.

REMARQUES GÉNÉRALES SUR LES INSTITUTIONS RÉGALIENNES :
Emplois jeunes et politiques de proximité, quelles perspectives d'intégration ?

Le développement des phénomènes d'insécurité a conduit à la mise en œuvre de politiques de proximité spécifiques visant à adapter l'organisation et les missions des services publics et des institutions régaliennes pour mieux lutter contre les violences urbaines, à minimiser leurs effets sur l'accessibilité des usagers aux services publics, à protéger les personnels qui oeuvrent au sein de ceux-ci, à améliorer l'aide aux victimes et de manière plus générale, à permettre un fonctionnement plus efficace de la police et de la justice et de l'école.

Pour ce faire, cette politique s'est appuyée sur le renfort de nouveaux intervenants dont une bonne partie dans le cadre du dispositif NSEJ. Plus généralement et à plus long terme, c'est la question de l'évolution des profils des agents de ces administrations et de leur formation qui est en jeu et a été engagé. Il s'est agi aussi de limiter les effets d'instabilité et les turn-over suscités par l'insécurité et le manque d'ancrage des populations fonctionnaires.

Ces démarches ne vont pas sans difficultés compte tenu de la rigidité des cadres d'emplois, des résistances culturelles et corporatistes, de l'ampleur des moyens à mettre en œuvre.

Une stratégie gouvernementale a cependant été élaborée pour favoriser leur intégration dans les cadres d'emploi existant, moyennant un aménagement des voies d'accès, comme en témoignent les différentes dispositions relatives au Plan pour l'avenir des emplois jeunes, la Loi de Modernisation Sociale ou la réforme des IUFM (concours de troisième voie, unités capitalisables, validation des acquis).

Il y a en fait un challenge majeur qui consistera à répondre à l'appel d'air important du service public consécutif aux prévisions de départs en retraite et accessoirement aux créations de postes prévus notamment au sein de la police et la justice.

I. 5. Les services urbains dans les quartiers sensibles

1.5.1. Le secteur du logement social ⁵³

1.5.1.1. L'évolution des modes de management des bailleurs

Les bailleurs se sont progressivement impliqués dans la politique de la Ville et de renouvellement urbain, intégrant de plus en plus la dimension territoriale dans leur approche gestionnaire.

Les problématiques auxquelles ils sont confrontés ont rendu incontournable un rapprochement avec les municipalités, les services extérieurs de l'Etat et les autres partenaires. Cette prise en compte des spécificités locales a conduit la plupart d'entre eux à bouleverser leur organisation opérationnelle (sectorisation géographique) vers des formes de décentralisation (renforcement du rôle des agences territoriales).

L'association régionale qui regroupe les organismes HLM (*les HLM d'Ile de France*), a mis en place des délégués départementaux remplissant une mission de représentation auprès des différentes institutions et effectuant une sorte de lobbying pour la cause des bailleurs ; ceux-ci s'appuient sur des collectifs de bailleurs départementaux.

Dans ce contexte, les bailleurs se sont engagés, à des degrés divers dans des processus de réadaptation des modes de management en y intégrant la dimension sécurité et en déclinant à partir de là les missions qui en découlent pour les différentes catégories de personnels.

Le souci de mieux appréhender la réalité des faits, de pouvoir réagir plus rapidement et de façon concertée si nécessaire, d'offrir une meilleure écoute aux personnels de terrain tout en les rendant plus efficaces, ces objectifs conjugués ont conduit à des initiatives diverses en matière de suivi, d'échange, de partenariat.

Quelques initiatives opérationnelles impulsées et soutenues par l'AORIF peuvent être citées comme type d'action significative de l'adaptation des modes de management :

- A Cergy, un Guide de sécurité (fiche mémo, procédures, repérage de situation, aspects juridiques) à l'attention des personnels d'Antennes et en particulier des gardiens, a été élaboré en commun avec la Police, le Parquet, la Ville, les Bailleurs. La diffusion et l'utilisation de celui-ci ont par ailleurs donné lieu à des formations sur sites de deux jours et demi pour ces personnels.
- A Garges les Gonesse, des rencontres régulières sont organisées avec les services de police et une fiche de dépôt de plainte a été élaborée.
- A Noisy le Grand, les personnels de terrain des bailleurs participent à des cellules de veille ainsi qu'à un GLTD.

⁵³ Cf. note n°11 in DTA ; éléments relatifs au logement social régional .

La mise en place de procédures de modes opératoires a entraîné de nouvelles tâches, de nouvelles postures (travail relationnel, une maîtrise de l'environnement, attention particulière) ; sont apparus alors de nouveaux rôles et de nouvelles fonctions ayant conduit à une transformation de certains métiers si ce n'est là l'apparition de nouveaux intervenants, cadres ou agents d'exécution.

Ces évolutions appellent à des compétences spécifiques qu'il convient d'optimiser plus encore aujourd'hui.

1.5.1.2. L'impact sur les métiers et les interventions

- La conduite des stratégies de renforcement de la sécurité et l'expertise

L'AROHLM signale des besoins de plus en plus pressants et explicites en matière d'ingénierie et de conseil en sécurité au sein des organismes, tant pour la conduite des diagnostics et l'élaboration des stratégies générales que pour assurer un rôle d'expertise interne opérationnelle (Cf. étude de cas OPAC et fiche de poste 3F).

- Le développement du recours aux sociétés de sécurité privées

Dans un premier temps face à la montée des dégradations, des occupations abusives et de troubles importants de jouissance résidentielle, les bailleurs ont fait appel sur certains sites plus difficiles à des sociétés de sécurité privées, l'objectif étant d'assurer sur des tranches horaires sensibles une surveillance dissuasive et éventuellement de régler certains troubles. Généralement les bailleurs font appel à des prestations de sécurité externalisées lorsqu'il s'agit de régler une situation plus enkystée ou délictuelle ou de marquer le coup en exerçant une pression ou une vigilance particulière sur un site.

La démultiplication de ces prestations dans un contexte complexifié n'a pas forcément permis de clarifier les limites de ce type de réponses et par conséquent de passer des commandes précises aux prestataires, sur un marché de la sécurité diffus, en expansion et très insuffisamment contrôlé. La véritable prise en compte de la question de la sécurité dans toutes les strates de l'organisation et la déclinaison de fonctions et de rôles multiples permet aujourd'hui de mieux cerner ce que les bailleurs peuvent attendre de ce type d'intervention et dans quelles circonstances. L'UNFOHLM a passé un contrat avec le Cabinet SURETIS pour la mise en place d'un cahier des charges type pour la contractualisation de marché de sécurité entre des bailleurs et des sociétés prestataires.

- Un rôle accru de l'encadrement intermédiaire : les chefs d'agences locales⁵⁴

La territorialisation de l'organisation des bailleurs a conduit au développement des agences locales et à de véritables stratégies à l'échelon des sites. Dans ce cadre, la dimension sécurité revêt un caractère transversal et se décline à tous les niveaux d'intervention : la mobilisation des personnels, la mise en place de tableaux de bord, le développement des partenariats locaux, l'implication dans les procédures de gestion urbaine de proximité. Tous ces aspects sont dépendants de l'animation et de l'efficacité du management des chefs d'agence et de leurs cadres intermédiaires. Ces évolutions des fonctions et leurs attentes appellent à de nouveaux savoirs et des compétences spécifiques qu'il convient d'optimiser.

⁵⁴ Cf. note n° 23 : « développer une démarche de formation face aux problèmes de sécurité... », in DTA .

- **La transformation des métiers de « la gestion de proximité de l'habitat »**

Les gardiens, les régisseurs et les personnels d'antenne

A côté de leurs tâches traditionnelles, ils sont devenus des relais de terrain par lesquels passe la politique de l'entreprise en la matière ; courroie de transmission, capteur d'ambiance, interface relationnelle, veille technique, présence humaine, rappel des règles. Ils assurent la gestion de proximité des ensembles locatifs ; ils sont aussi aux premières lignes des difficultés qu'ils subissent parfois eux-mêmes ne serait-ce qu'à travers le mécontentement des locataires, quand ils ne sont pas directement les cibles de certaines agressions.

Les plus concernés sont les gardiens d'immeubles et autres régisseurs mais nous ne devons pas négliger non plus la place des personnels techniques divers au contact avec le public.

Les dispositifs de médiation sociale et de veille

Plus récemment, une nouvelle catégorie de personnels a fait son apparition aux côtés de ces personnels de proximité, dont la reconnaissance ne semble pas encore acquise : les médiateurs et agents d'ambiance.

1 500 adultes relais sont réservés aux bailleurs pour renforcer la présence humaine dans cette optique de tranquillisation des espaces.

Les bailleurs les plus importants en Ile de France disposant d'une marge de manœuvre suffisante se sont quasiment tous investis dans des démarches de médiation sociale ou des dispositifs qui s'y apparentent. Bien que l'investissement ne soit pas négligeable, cette démarche reste prudente et même pour les plus importants bailleurs, on ne repère que 3 à 5 équipes d'une dizaine de médiateurs travaillant chacun sur un site pouvant osciller en moyenne entre 500 et 1 500 logements.

Après une phase d'expérimentation, les bailleurs semblent vouloir installer plus durablement ces services, ces relais devenant de plus en plus indispensables dans la mesure où ils complètent bien les autres approches et interventions.

1.5.1.2.1. Les Gardiens d'immeubles des ensembles HLM

Aspects statutaires et cadres d'emplois

Il existe trois types de statuts possibles et disponibles pour ces emplois de gardiens d'immeubles ; ils renvoient chacun à un cadre réglementaire, des conventions de références différentes :

- le statut de la fonction publique territoriale pour les employés des offices HLM,
- celui de la FPT mais aussi les contrats de droits privés pour les OPAC,
- et le droit privé uniquement pour les employés des SA HLM.

Au niveau européen, les gardiens sont répertoriés dans une catégorie intitulée « fonctionnaires d'immeubles ».

Jusque dans les années 70 / 80, le gardiennage n'était pas vraiment un métier reconnu et était plutôt considéré comme un travail d'appoint pour retraité de la police, mère de famille ou jeunes provinciaux, selon la priorité donnée au poste (nettoyage ou surveillance).

Après une période de décroissance du nombre de gardiens incitée par une logique et économique à court terme de réductions des coûts de gestion puis une approche purement technique de la sécurisation (hermétisation, digicode), le renouveau de gardiens d'immeuble tient lieu aujourd'hui d'axe incontournable des politiques de renforcement de la sécurité et de la tranquillité au sein des ensembles HLM.

A l'échelon national, les personnels de gestion de l'habitat représentent près de la moitié des effectifs des organismes HLM ; parmi ceux-ci, les gardiens d'immeubles représentent une part de 30%, c'est à dire près de 20.000 au total.

L'évolution des modes de vie et des normes de confort, les difficultés de cohabitation entre les groupes sociaux, les impératifs économiques (vacances, impayés, dégradations) des bailleurs ont replacé le gardien au cœur de la stratégie de gestion des ensembles HLM et dans un rôle multidimensionnel comprenant à la fois des fonctions relationnelles commerciales, des tâches de maintenance, des missions de veille, de surveillance, de relais d'information.

Ces nouvelles compétences et les profils en résultant ont été intégrés dans des nouveaux référentiels métiers élaborés par l'UNFOHLM et devraient donner lieu à un réajustement des formations.

Le gardien d'immeuble : un professionnel de la gestion de proximité de l'habitat, un référentiel métier qui a évolué

Assurer une permanence sur l'ensemble des îlots d'habitat dont il a la charge et à ce titre, il constitue le premier relais entre les résidents et le bailleur et il remplit des tâches et suit l'exécution de services quotidiens que l'on peut schématiquement classer ainsi :

- ❑ **une fonction commerciale et administrative** : encaissement des loyers, traitement et transmission des réclamations, constats et états des lieux, et visites des candidats à l'attribution.
- ❑ **une fonction technique** pouvant comprendre à des degrés divers la réalisation de tâches de maintenance et de nettoyage ou la coordination de l'intervention de personnels ou de prestataires qui en sont chargés.
- ❑ **une fonction relationnelle** visant à l'amélioration de l'accueil et de l'information des locataires, un rôle de facilitation des rapports sociaux entre résidents et pour la régulation de petits conflits de cohabitation.
- ❑ **une fonction de sécurisation** visant à contribuer à la sécurité des personnes et des biens, par la veille et le signalement des différents désordres, le rappel des règles de sécurité et de bon voisinage, la surveillance des bâtiments, équipements et des espaces communs.

Le degré d'autonomie et de responsabilité et l'étendue des fonctions varient en fonction de l'organisation interne et de la stratégie opérationnelle du bailleur et en conséquence du niveau de profil et de compétences qu'il a fixé pour les gardiens. Ils peuvent éventuellement être dans certains cas de véritables coordinateurs-régisseurs ou assurer un rôle plus affirmé d'interface entre les usagers, l'antenne et parfois les partenaires locaux.

Les emplois de gardiens d'immeubles sur le marché du travail régional⁵⁵

Une crise du recrutement

On compte près de 7 000 postes de gardiens d'immeubles HLM en Ile de France ; 10 à 15% de ceux ci sont renouvelés chaque année (turn-overs), soit un mouvement de recrutements de plus de 700 gardiens chaque année. A cela s'ajoute une nécessité permanente de recrutements de personnels temporaires et de remplacement (1,5 remplacement / poste / an) soit près de 10 000 recrutements par an, qui justifierait l'existence d'un vivier complémentaire de 800 personnes.

Il y a des difficultés importantes à recruter sur ces postes liées à un manque patent de candidats adéquats et un déficit de formation qui ne permet pas de fournir de nouveaux professionnels au marché. Le métier est peu valorisé et attractif. Les candidats les plus disponibles sont les moins motivés et les moins qualifiés et il n'est pas rare de voir se succéder dans une brève période 3 à 4 personnes avant d'arriver au bon recrutement.

Enfin comme beaucoup de métiers réclamant une disponibilité importante, comportant des tâches physiques et au contact avec les difficultés de vie d'un public usager parfois très revendicatif, si ce n'est hostile, il y a un phénomène d'usure dans le métier ; on ne peut pas être gardien 24 heures sur 24.

Mode de recrutement et profils

Chaque structure a sa façon de recruter et ses critères prioritaires ; autrefois le vivier principal était alimenté par d'anciens gendarmes et policiers à la retraite ; c'est aujourd'hui plus compliqué car le métier s'est complexifié, les contextes se sont dégradés et par ailleurs des dispositions sont venues limiter et encadrer ces formes de « pantouflages ».

Inversement, la crise du logement et de l'emploi ont conduit à une période à voir arriver sur ce secteur d'emploi des personnes dont la motivation essentielle était l'obtention d'un logement mais n'ayant pas vraiment de vocation pour le métier. Certains bailleurs ont fait le choix face à cette tendance et aux nouvelles exigences de compétences que réclame la situation, de ne pas proposer immédiatement de logement de fonction pendant une période probatoire afin de tester la motivation ; il fut constaté une chute de près de 50% des candidatures.

Aujourd'hui on recense toutes sortes de profils parmi les personnes recrutées ou en poste qui vont du provincial n'ayant jamais exercé dans le domaine au régisseur en passant par le jeune issu de la cité. Dans tous les cas, les profils recherchés prioritairement ne sont plus simplement axés sur des compétences techniques liées à la maintenance ou sur des dispositions à exercer une certaine forme de contrôle et de surveillance (profil ancien gendarme) mais plutôt des capacités à jouer un véritable rôle de relais du bailleur.

Il y a nécessité de mener une véritable campagne de promotion et de sensibilisation à ce type de métier aussi bien en direction des candidats potentiels que des services de l'emploi qui d'après les responsables de l'AORIF, orientent visiblement peu vers ce secteur ; de fait chaque organisme a ses propres voies de recrutement et il existe peu d'initiative mutualisée en la matière (concurrence oblige). Cela requiert en même temps de retravailler sur les profils et les référentiels du métier.

⁵⁵ CF. en complément note n° 13 relative au décret de 2001 instituant un quota de gardiens par ensemble de logement sociaux.

Problématiques de formation des gardiens

Des difficultés de recrutement se sont avérées sur ces emplois ; celles-ci sont renforcées par l'insuffisance d'un dispositif de formation initiale qui ne permet pas d'alimenter suffisamment un vivier de nouveaux professionnels. Sur le plan national, le niveau de recrutement annuel est de 3 000 postes ouverts alors que la capacité à fournir des personnes formées au niveau CAP est de 300 personnes, soit un rapport de 1 à 10. En Ile de France, ce score est meilleur (environ 1 formé pour 7 postes à pourvoir). Comme dans toutes les branches professionnelles, le recrutement ne peut reposer uniquement sur cette source. Le recours aux contrats de qualification a été envisagé, cependant, bien que la limite d'âge ait été, dans certains cas, repoussée (30 ans). Les employeurs de ce secteur restent réticents à l'idée de recruter des personnes trop jeunes sur ce type de poste. Ce dispositif d'accès à l'emploi et la qualification restent peu utilisés dans ce domaine professionnel.

Nous nous trouvons alors avec un fort taux de salariés en poste non formés. Pour les plus anciens, pour lesquels les contextes de travail et les attentes ont beaucoup changé, la question de la formation continue se pose fortement ; or plusieurs paramètres interviennent comme un frein dans le départ en formation de ces agents en poste. Citons les principaux :

- Premièrement, la formation ne fait pas partie de leur culture professionnelle d'autant qu'un certain nombre d'entre eux ont quitté les bancs de l'école depuis longtemps et l'idée de se retrouver d'une certaine manière « en classe » n'est pas forcément rassurante, ni vécu d'emblée comme un moment de plaisir.
- Ensuite, leur organisation au quotidien s'en trouve perturbée car leur disponibilité pour assumer leurs fonctions et leur rôle est concomitante d'une possibilité de gérer parallèlement leurs responsabilités familiales. Il en résulte un rythme qui alterne et mêle en permanence la réalisation de tâches professionnelles et des aspects de la vie de famille. De fait tout départ en formation bouleverse cette organisation ; en outre, les gardiens estiment que certaines tâches ne peuvent être correctement prises en charge par des remplaçants et cela constitue parfois un surcroît de travail ou un sujet de mécontentement si les choses ne sont pas faites « comme il faut ».

Les responsables de l'Association des HLM d'Ile de France mettent aussi en avant un problème d'ingénierie interne au gestionnaire HLM en matière d'évaluation des besoins et de définition d'un plan qui soit adapté aux personnels et aux contraintes. Ils font part aussi d'un problème de financement de la formation professionnelle, dont les taux de prise en charge publique apparaissent trop faibles au regard des efforts à faire pour les publics à former et des contenus à renforcer.

L'AROHLM se dit prête à contribuer à une démarche qui consiste à mettre les organismes de formation autour de la table pour arriver à des cahiers des charges et des contenus réadaptés et mutualiser éventuellement une dynamique d'ingénierie.

1.5.2 Les transports collectifs

I.5.2.1. Les stratégies développées par les opérateurs et des pouvoirs publics pour améliorer la sécurité dans les réseaux de transports collectifs

Les opérateurs publics comme privés ont intégré la sécurisation, au cœur de leurs *Projets d'Entreprise* à travers :

- *une stratégie transversale basée sur la mobilisation de tous les personnels,*
- *la mise en place de directions dédiées à cette question, dotées d'équipes de sécurité et de cadres.*
- *des dispositifs de réhumanisation des espaces et des réseaux s'appuyant sur la médiation,*
- *la réorganisation de l'exploitation et des partenariats locaux visant à améliorer l'ancrage territorial,*
- *une politique commerciale visant à améliorer les relations aux usagers et à limiter la fraude,*
- *l'adaptation des modes opératoires et le développement des services secondaires,*
- *la redéfinition des politiques de formation des personnels,*
- *la mise en place de plans de recrutement adaptés aux nouveaux besoins.*

En même temps les responsabilités des transporteurs en matière de sécurité ont été recadrées par les lois de 1983, de 1995 (LOPS) puis en 2001 par la LSQ. Ces dispositions législatives réglementent, entre autres, précisément les missions et prérogatives des services de sécurité internes, les conditions de recrutement, d'exercice des agents de sécurité ainsi que les obligations des employeurs en matière de formation initiale et continue de ces derniers. Les agents sont sous ces conditions assermentés et habilités à intervenir dans l'espace public.

Enfin, les forces de sécurité publique, à travers les unités spécifiques dédiées au transport, interviennent aussi au sein du réseau, avec l'appui au besoin des équipes en surface, selon le problème ou le secteur (PUP, BAC ou autre service). L'organisation de l'intervention de l'ensemble des moyens de sécurité dans les transports a été révisée récemment et donné lieu à une coordination régionale placée sous le commandement unique de la Préfecture de Police de Paris et d'une direction du ministère de l'intérieur spécifiquement chargée de cette mission ; l'objectif premier étant de mieux répartir les effectifs dans l'espace et dans le temps de façon plus cohérente et complémentaire.

La politique de réhumanisation et d'intégration des réseaux dans le tissu urbain appuyée par le STIF et la Région

C'est au début des années 90 que la problématique sécuritaire s'est posée de façon importante pour les transporteurs. Elle suscite une réserve des franciliens vis à vis de l'offre de transport, tandis que les mouvements sociaux chez les personnels d'exploitation se multiplient mettant en avant la dégradation des conditions de travail.

Ceci a fortement remis en cause la qualité, la rentabilité du service et les coûts d'exploitation et rendu incontournable la mise en place de plans d'actions spécifiques auxquels le STIF, la Région, et les pouvoirs publics de manière générale ont apporté leur concours.

Le STIF et la plupart des transporteurs se sont impliqués dans les Contrats Départementaux de Sécurité spécifiques aux Transports. Des cadres ont été recrutés ces dernières années pour suivre les questions de politique de la ville et de sécurité et assurer la mise en œuvre des programmes d'actions de sécurisation des réseaux.

Depuis presque dix ans ⁵⁶ le STIF s'est engagé auprès des opérateurs dans une politique de sécurisation, en cofinçant notamment avec l'Etat et la Région des programmes d'investissements, ainsi qu'un **plan de « réhumanisation »** ; la stratégie s'articulait autour de :

- la lutte contre la fraude et une politique tarifaire adaptée,
- l'amélioration de l'information et la médiation,
- la sécurisation et la surveillance par les moyens techniques,
- l'incitation au recrutement et la formation de personnes issues de ces quartiers.

En 1994, ceci s'est concrétisé par un partenariat avec les opérateurs privés visant à « l'amélioration de l'insertion et la maîtrise des territoires dans les zones urbaines sensibles », celui-ci prévoyant le financement de contrôleurs et d'agents d'ambiance ⁵⁷ moyennant un effort de base des transporteurs et des critères de recrutement, d'affectation et de formation en lien avec les objectifs décrits ci avant.

Ce plan a été prorogé en 1997 et développé en appui au programme Emploi Jeunes et étendu à travers des conventions spécifiques avec les transporteurs publics ⁵⁸. Puis répondant à l'appel au projet de la DIV en 1995 (« intégration urbaine des transports collectifs ») ce plan a été complété avec le soutien de la Région Ile de France notamment sur l'amélioration des dessertes dans les quartiers prioritaires.

Enfin, un protocole d'accord complétant ces orientations par le programme « gare plus » (intégration des gares dans leur environnement) a été signé entre l'Etat et le STIF dans le cadre de la relance des contrats de ville 2000 /2006, celui ci ayant été décliné par des conventions avec les transporteurs. Il va de soi que cette stratégie va de pair avec un renforcement de la présence humaine.

Le troisième programme sécurité du STIF en cours de mise en œuvre vise la généralisation de la vidéo surveillance et l'amélioration de la coordination avec les forces de police.⁵⁹ ; la question reste posée là de la gestion optimale et efficace de ces moyens (cf. chap. I : développement de la vidéo surveillance)

Sur le plan du renfort de la présence humaine, il a été réalisé concrètement depuis 1998.

Le **STIF** a contribué à la création de 4 500 postes centrés sur des missions d'accueil, de médiation, de contrôle et de sécurisation pour un total de 34 millions d'euros.

Plus précisément, l'effort des transporteurs s'est traduit par :

A la SNCF :

- 2 000 emplois supplémentaires (dont 1 100 emplois jeunes cofinancés par le STIF)

⁵⁶ Conseil d'administration du STP du 15 décembre 1993

⁵⁷ Les subventions par postes sont calculées au prorata du nombre de voyageurs / jours, déduction faite des aides de l'état (pour les emplois jeunes à partir de 1997)

⁵⁸ Celles ci ont été intégrées dans les nouveaux contrats qui régissent les liens entre le STIF, la RATP et la SNCF et établis en juillet 2000)

⁵⁹ En particulier la mise en compatibilité des systèmes de vidéosurveillance et de radiolocalisation

- la réalisation du programme Transilien (cf. carte annexe) correspondant à 236 gares ouvertes jusqu'au dernier train et 133 trains accompagnés de 2 agents après 21 heures

A la RATP :

- 1 050 emplois statutaires supplémentaires,
- 1 100 emplois jeunes partenariaux « externalisés » dont 800 financés à temps plein par la RATP avec l'aide du STIF
- 200 adjoints de sécurisation des bus « internalisés »

Les transporteurs privés réunis au sein de l'OPTILE :

- 455 agents d'ambiance et de contrôle supplémentaires dans les bus

Remarques générales

Malgré l'impulsion du STIF, on ne peut pas parler d'approche homogène et consolidée des transporteurs en terme de politique de sécurité, même si de nombreuses convergences existent. La diversité de la nature des opérateurs et donc de leurs enjeux et moyens, le manque de légitimité du STIF et de la Région en matière de sécurité et parallèlement le chevauchement des compétences des Préfets de département avec celles du Préfet de Région et du Préfet de Police de Paris n'ont pas permis plus de volontarisme et une meilleure implication et coordination.

Il en résulte une multiplicité de dispositifs, d'intervenants, peu lisibles qui ne fonctionnent pas forcément en cohérence, alors que les réseaux de transports sont par définition mobile, interdépendants.

1.5.2.2. L'impact de la problématique sécuritaire sur la gestion des ressources humaines et les métiers du transport collectifs

Les opérateurs de transports collectifs représentent un volume d'emploi important en Ile de France ; soit près de 130 000 emplois toutes spécialités confondues. La majorité de ceux ci émanent des transporteurs publics (RATP et SNCF) et des principaux opérateurs privés que sont les entreprises KEOLIS, TRANSDEV et CONNEX. Le reste est le fait d'une multitude de PME, sous-traitant la plupart du temps les contrats de délégation de service. La problématique sécuritaire comme nous l'avons vu précédemment a conduit les transporteurs à définir des plans de sécurité qui ont entraîné des évolutions des modes de management et des métiers.

1.5.2.2.1. La RATP⁶⁰

Les équipes de sécurité de la RATP, le GPSR

Le Département Sécurité compte environ 1 000 agents sur l'ensemble des activités. Les agents de sécurité de la RATP sont regroupés opérationnellement au sein du GPSR ;⁶¹. Un partenariat existe pour l'ilotage avec les unités de Police dédiées au réseau⁶²; des petites unités du GPSR sont plus précisément en charge de certains types de délinquance (pickpockets, voies ferrées). Une partie des équipes est dédiée aux réseaux de bus.

Un centre de formation interne à la RATP et au Département Sécurité leur est spécifiquement consacré. En sus de la formation initiale de plusieurs semaines qui est dispensée, ils sont régulièrement envoyés en formation continue sur des techniques de maniement d'armes, de sécurisation et de gestion des situations difficiles.

Il y a environ **100 adjoints de sécurisation (emplois jeunes)** par an qui sont recrutés sous statut d'emplois jeunes à la RATP ; ils constituent en fait, à l'instar des adjoints de sécurité de la PN, le vivier au sein duquel sont recrutés les **futurs agents du GPSR** auprès desquels ils sont placés. Pour cette raison, ils restent en moyenne environ deux ans sous ce statut, période au cours de laquelle ils suivent un premier cursus de formation et sont évalués ; pour ceux qui ne le souhaiteraient pas ou ne seraient pas retenus, ils peuvent être éventuellement orientés en fonction des compétences décelées vers les postes ouverts de machinistes receveurs ou d'agents de station ou de maintenance.

Les responsables Prévention Sécurité des Centres Bus

L'interlocuteur opérationnel au sein des Centres Bus, en sus du chef de Centre, est le **Responsable Prévention Sécurité (RPS) :**

- Ils animent des briefings réguliers avec l'ensemble des interlocuteurs (chauffeurs, agents de station, GPSR, équipes de médiateurs) afin de faire remonter les informations susceptibles de permettre d'identifier les problèmes de sécurité et les secteurs sensibles au jour le jour.
- Ils ont aussi une mission de prévention qu'ils concrétisent à travers l'animation de séances d'informations et de sensibilisation dans les collèges, les écoles primaires et bientôt aussi les lycées (avec pour support des kits pédagogiques «mon territoire, ma ville») en appui à un réseau d'agents volontaires.
- Ils sont chargés aussi de suivre et de soutenir les agents en difficulté sur tel ou tel site ou tel trajet.
- Les RPS rattachés aux Centres Bus gèrent aussi l'affectation des médiateurs sur le réseau ; celle-ci se formalise au moyen de «bons de commande» rédigés et transmis à la structure employeuse⁶³.

Les machinistes-receveurs de la RATP

Il y a près de 10 000 machinistes - receveurs au service de la RATP, avec des prévisions de départs en retraite assez importantes.

⁶⁰ Cf. en complément étude de cas n°3 « stratégie de sécurité et développement territorial à la SNCF ; in DTA

⁶¹ Cf. DTA, note n°5, loi de 1983 et précisions apportées par LOPS en 1995 et la LSQ en 2001

⁶² Le SPSM en l'occurrence. Des mesures récentes ont réformé l'organisation de la sécurité dans les réseaux de transports et notamment la mise en place d'une coordination unique des différents services sous le contrôle de la préfecture de police de Paris.

⁶³ Cf. paragraphe concernant les médiateurs ci après et chapitre I.6 consacré à la médiation sociale urbaine .

Critères et modes de recrutement

Le Département Bus est le plus gros recruteur des départements de la RATP ; chaque année, c'est plus de 10 000 candidatures qui sont traitées ; celles-ci émanent aujourd'hui de publics très diversifiés du point de vue des origines culturelles et ethniques et non plus uniquement de « français de souche » comme ce fut longtemps le cas⁶⁴.

A partir de premiers tris des Curriculum-vitae (sélection des critères de base⁶⁵, santé) les candidats sont soumis à des tests qui varient selon le métier sur lequel leur candidature se porte (aptitude à la conduite pour les machinistes). Le cas échéant, la Direction des Ressources Humaines s'appuie sur les résultats pour affiner une orientation vers telle ou telle fonction.

Pour les machinistes, l'évaluation porte en sus des qualités requises pour la conduite, sur l'aptitude à la résistance au stress (mise en situation par des « dynamiques de groupes »), l'adaptation au métier ; il est recherché à écarter notamment certains types de comportement nocif pour l'agent et pour la sécurité. On ne leur demande pas cela dit, de savoir déjà maîtriser les situations. Les compétences et techniques de gestion des situations à risque sont, elles, abordées en formation initiale par la suite.

Avant d'être titularisés, les machinistes recrutés sont pendant 9 mois en période de stage et suivent une formation à l'interne⁶⁶, la *nouvelle formation initiale* dispensée par le centre de formation des machinistes receveurs du Département Bus localisé à Aubervilliers. Un effort a été engagé pour réviser ce parcours initial au regard de l'évolution du métier, des difficultés rencontrées dans certaines zones d'exploitation et des attentes et le positionnement de la RATP en matière de sécurité, de garantie du service public et d'image de l'entreprise.

Une stratégie de renouvellement des effectifs visant à intégrer des nouveaux profils de salariés issus des quartiers sensibles

Le département Bus recrute 150 jeunes par an en contrats de qualification ; ils sont initiés tout d'abord pendant 6 mois aux différents métiers de l'entreprise, bus, métro, RER (en appui à l'école de Noisiel) ; puis ils sont orientés vers des fonctions plus ciblées selon un programme en alternance ; ce dispositif est jugé positif pour des jeunes qui n'étaient pas « employables » et qui ont vécu un échec scolaire (taux de réussite de 75%).

Un projet expérimental de « passerelle entreprise » est en cours et piloté par l'organisme CAPVILLE⁶⁷ et avec un cofinancement régional.

La RATP a lancé un plan de recrutement important en vue du renouvellement de plusieurs milliers de postes d'ici 2006 ; elle a réaffirmé à cette occasion son objectif de recruter un maximum de jeunes issus des quartiers sensibles dans le cadre d'un plan à moyen terme devant conduire au total de 6 000 embauches dont une bonne partie est volontairement recherchée parmi ces publics (avec un ciblage sur les secteurs où le service est perturbé par des problèmes de sécurité) ; « *ce sont les meilleurs ambassadeurs de l'entreprise dans ces quartiers* » affirment les responsables de la RATP.

Plus précisément encore et sans que cette stratégie soit complètement affichée, il a été souhaité qu'un effort soit fait en direction des jeunes filles d'origine maghrébine ; l'une des difficultés pour

⁶⁴ Cette terminologie un peu simpliste est impropre mais a été communément utilisée par les interlocuteurs rencontrés.

⁶⁵ Avoir entre 21 et 35 ans et être de nationalité française.

⁶⁶ Cf. chapitre II : offre de formation des transporteurs : la Nouvelle Formation Initiale.

⁶⁷ A propos de CAPVILLE, Cf. présentation d'expérience n°5 , in DTA.

réaliser cet objectif est la proportion trop faible de ces candidates potentielles qui possèdent déjà le permis B. Or, ceci est l'une des conditions *sine qua non* pour accéder au permis de transport en commun. Là encore, le développement des dispositifs passerelles cité plus haut est un moyen de répondre à cet obstacle.

Pour réaliser ces objectifs les agences de développement territoriales développent des partenariats devant permettre de solliciter les acteurs locaux potentiels (villes, missions locales, associations) pour le repérage de candidats « positifs » en contrepartie d'une procédure simplifiée et accélérée pour ces candidatures « accompagnées et labellisées ».

Actuellement 170 candidatures issues de cette procédure ont pu aboutir favorablement ; il est à noter qu'elles concernent 70 % de jeunes issus de l'immigration (rappelons que les emplois étaient ouverts jusque là uniquement aux personnes de nationalité française ; une récente évolution des statuts ouvre la voie aux personnes issues de la CEE et par ailleurs des négociations semblent s'engager favorablement pour l'ouverture des postes aux personnes hors CEE).

Beaucoup de médiateurs travaillant pour les structures de portage partenaires de la RATP essaient de rentrer dans l'entreprise ; cette voie de recrutement peut s'avérer positive et va dans le sens des objectifs précités.

Cette stratégie de mixité sociale est clairement destinée à réduire le déséquilibre actuel qui existe entre les profils des agents de station et machinistes et le public transporté notamment dans certaines zones où s'expriment majoritairement les problèmes d'insécurité.

Il y a malgré tout une difficulté de cohabitation des profils et l'arrivée de jeunes issus des quartiers défavorisés et a fortiori de l'immigration n'est pas toujours bien perçue. Ils représentent symboliquement les catégories de publics qui posent aux personnels de service les difficultés au quotidien - ne négligeons pas qu'ils réduisent aussi la possibilité pour les anciens de faire rentrer leurs enfants au sein de l'entreprise, ne serait-ce que pour les jobs d'été.

Les agents de prévention et d'environnement dans les bus

La majorité des médiateurs intervenant au sein du réseau RATP et appelés « agents de prévention et d'environnement » ont été externalisés à travers le recrutement par des associations *ad hoc*⁶⁸. L'implication de la RATP, dans le développement des structures d'emploi partagé réunissant les différents partenaires locaux va dans le sens d'une stratégie d'ancrage territorial.

C'est environ un millier d'APE qui ont été mis en place sur ce mode. D'autres ont été cofinancés dans le cadre des CLS pour des sites sensibles, des services urbains et les points écoles. Seules quelques équipes de médiateurs à la RATP ont été internalisées sur des services spécifiques et en fonction de la stratégie propre à certains Centre Bus⁶⁹ usant de leur autonomie en la matière.

⁶⁸Partenaires pour la Ville, Diapason, DPS, APMCJ on les retrouve dans plusieurs départements de l'Île de France , ainsi que d'autres structures plus spécifiques (APEE sur le territoire intercommunal de Plaine Commune en complémentarité de PPV 93 par exemple).

⁶⁹ c'est le cas par exemple de celle mise en place sur la ligne de tramway St Denis- Bobigny (environ 20 emplois jeunes)

La question de la pérennisation des « médiateurs » à la RATP reste un point d'interrogation : le sérieux des agents est mis en cause ainsi que le manque de lisibilité du travail. Ceci est d'autant plus problématique que les interlocuteurs des Centres Bus (machinistes, RPS,), qui sont les « utilisateurs », sont appelés à signaler les manquements, sans avoir pour autant de lien hiérarchique.

Alors que l'appréciation de l'utilité de ces médiateurs est très mitigée au sein des personnels de ligne, les faiblesses décrites ci dessus sont délicates à gérer pour la direction de la RATP. Elle a déjà eu à faire face au moment de la mise en oeuvre de ces dispositifs à la réticence des syndicats. Même si la situation est apaisée il semblerait qu'il y ait un manque d'adhésion des salariés ; ceci est en partie explicable par un déficit de communication interne, sur le fait que les APE sont recrutés sous contrats aidés et sont par définition dans une période d'insertion et que ce nouveau service expérimental demande une phase d'adaptation et de structuration.

1.5.2.2.2. La SNCF⁷⁰

La déclinaison de la *Politique Sûreté* dans la gestion des ressources humaines

- **Les modes de recrutements**

Le Projet Industriel de la SNCF affirme que la sûreté est une question qui concerne l'ensemble des secteurs d'activité ; pour gérer celle-ci et assurer sa déclinaison, il a été mis en place une direction et des moyens ad hoc qui mettent en oeuvre la politique générale.

La SNCF est un employeur important ; elle compte près de 50 000 salariés pour la seule Région Ile de France. Il ne semble pas que les problèmes de sécurité aient fondamentalement changé les modalités et les critères de recrutement, compte tenu de la procédure déjà lourde en place.

Lorsque l'on observe le «**Plan Qualitatif de Recrutement** » (**PQR**) qui est le document de référence général, on retrouve des éléments liés à l'exercice de métiers à caractère commercial ou de service et au contact du public (patience, maturité, aisance relationnelle, sens du service), mais aucun critère plus précis lié à la sécurité. Il n'existe pas de préconisation particulière pour le métier d'agent de surveillance de la SUGE. Les besoins sont cependant exprimés directement chaque année par le responsable de ce service auprès de l'agence de recrutement (ARDIF).

Notons tout de même que deux recommandations ont été introduites : la première concerne l'origine géographique et insiste sur un recrutement priorisé dans le bassin d'emploi de l'Ile de France (notamment pour réduire les demandes de mutations en province) ; la deuxième stipule qu'il convient d'arriver à une adéquation maximale entre les caractéristiques socio-démographiques des personnels et celles du public, usager des services ; en d'autres termes d'obtenir une certaine représentativité des différentes origines sociales, culturelles, ethniques. Ces deux dimensions, sans être strictement liées à la politique de sûreté, doivent contribuer à une amélioration du service par une meilleure capacité à gérer des relations avec les publics.

Ce sont les conclusions de la procédure qui amènent la SNCF à proposer tel ou tel poste aux candidats ; cependant, les postes d'agent de surveillance et de contrôleur ne sont proposés qu'à

⁷⁰ Cf. en complément in DTA; étude de cas n°4 : *politique de sécurité et ressources humaines à la SNCF.*

des personnes ayant clairement exprimé le souhait de travailler dans ces domaines ; ce doit être en quelque sorte une vocation et une démarche volontaire affirmée.

Il faut savoir qu'à la SNCF les personnes classées aptes après la procédure de sélection et de tests, sont classées en 4 catégories ; pour la SUGE, seules les personnes retenues en catégorie 1 sont susceptibles de pouvoir y travailler (apte à gérer la circulation). La procédure de sélection comprend également des tests sanguins qui doivent permettre de détecter des pratiques toxicomaniaques (drogues douces notamment)⁷¹ .

- **L'évolution des métiers**

Les cadres

Depuis la mise en oeuvre de la politique « sûreté » à la SNCF plusieurs emplois de cadre ont été créés :

- animateurs sûreté des activités,
- délégués régionaux sûreté,
- animateurs locaux de sûreté.

Ces postes sont quasi exclusivement tenus par des personnes issues des différents corps de métiers et ayant une expérience et une culture « maison ». C'est un choix délibéré qui part du principe que l'animation de la stratégie doit s'appuyer sur des personnes connaissant bien les différents aspects de l'entreprise, ses réseaux.

Les Agents du Service Commercial Train ou contrôleurs (A.S.C.T.)

Parmi les personnels d'exploitation, ce sont les contrôleurs qui sont le plus exposés et vulnérables compte tenu de leur intervention mobile sur le réseau. Ils sont environ 3 500 en Ile de France répartis sur les 6 établissements régionaux, dont 1 500 à 2 000 exerçant uniquement sur le territoire régional (les autres effectuent les trajets Paris Province).

La transformation de l'appellation du métier de «contrôleur» vers celle d'«Agent commercial du service train » et les critères de recrutement précités sont significatifs de la façon dont la SNCF considère aujourd'hui cette fonction et l'image qu'elle souhaite en donner à l'extérieur ; il y a une minimalisation de la mission de contrôle et de répression (verbalisation) ; il faut voir là un effet de l'approche commerciale certes mais aussi la prise en compte d'une réelle difficulté à recruter sur ces postes et la nécessité de recadrer les rôles et les profils (on ne recherche plus des « cow-boys ou des chasseurs de procès-verbaux ») afin de limiter les risques d'incidents et d'agressions.

Les personnels de gare : régulation, accueil, gestion commerciale

- Les agents de guichet : les «commerciaux- voyageurs»

Ils sont de moins en moins confrontés à ces situations compte-tenu des aménagements de sécurisation et du plan de « réhumanisation » impulsé par le STIF ; on ne trouve quasiment plus d'agent de gare assurant seul un service. On en compte près de 5 000 en Ile de France répartis en 15 établissements d'exploitation.

⁷¹ D'après le responsable rencontré cette réalité a évolué; les nouvelles recrues sont plus enclines à « *la défonce du samedi soir sous toutes ses formes* » qu'à des formes d'alcoolisme chroniques qui ont pu sévir il y a quelques décennies.

- Les emplois jeunes, médiateurs et agents d'ambiance

Au plan national, il y a 1 500 emplois jeunes à la SNCF, les $\frac{3}{4}$ sont en Ile de France. Ceux ci ont été à majorité « internalisés ». Ils sont tenus d'effectuer un service minimum de trente mois sur leur poste avant de pouvoir prétendre à une intégration sur l'un des corps de métiers existants. Ils ne sont pas vraiment considérés comme un vivier majeur ; le constat de l'ARDIF serait que les niveaux de compétence, de qualification exigés ont été si bas pour ces postes d'emplois jeunes que seule une faible proportion se trouve être employable et a les potentialités pour évoluer dans l'entreprise (il faut voir aussi que le nombre volumineux de candidatures a amené une sélection plus ardue et un nivellement par le haut ; aujourd'hui 85 % des nouveaux recrutés sont de niveau Bac)

Pour ce qui concerne l'intégration vers les emplois d'agent de surveillance ou de contrôleur, l'ARDIF signale une difficulté d'autant plus avérée que l'assermentation de ces personnels requiert d'avoir un casier judiciaire vierge (extrait B1 alors que seul le B2 était exigé pour les postes d'emplois jeunes).

D'après le responsable des recrutements, l'objectif reste tout de même de trouver les moyens de les assimiler à terme, tout d'abord à travers la pérennisation du plan de réhumanisation des gares pour lequel un nouveau cadre d'emploi a été créé (« article 4 » relatif aux nouveaux métiers »).

Les agents de sécurité de la Surveillance Générale ⁷²(SUGE)

(Cf. origine et missions de la SUGE⁷³)

Les premières lois autorisant ce type de service datent de 1845 (police ferroviaire) ; la SUGE, elle, fut créée en 1937. Autrefois, la sûreté était essentiellement attachée à la protection des biens transportés (fret de marchandises) : lutte contre les vols et accessoirement les actes de vandalisme ou de destruction.

Les effectifs de la SUGE sont passés de 1 400 agents en 1996 à plus de 2 000 l'an passé.; 50% de ces effectifs interviennent en Ile de France. Les effectifs sont en progression constante depuis quelques années. Ces agents sont des cheminots à part entière.

Les principes d'actions sont la prévention par la dissuasion, la sécurisation et la répression. Les objectifs opérationnels sont centrés autour de :

- La protection des usagers et du personnel,
- La protection du fret confié à la SNCF,
- L'intégrité du patrimoine (bâtiments, trains, voies ferrées..)
- permettre un fonctionnement normal⁷⁴ du service (actes entraînant une perturbation du réseau)
- Une petite équipe est spécialisée sur la délinquance économique et financière (contrefaçon de billets, piratage, Internet)
-

⁷² Attention , il ne faut pas confondre les agents de la SUGE avec les contrôleurs ; Ces derniers dépendent de la Direction Déléguée des Trains rattachée à chaque direction régionale , la DIF pour l' Ile de France ; le travail des agents de la SUGE se situe plutôt dans une perspective commerciale de lutte contre la fraude .

⁷³ Voir dans Document Technique d'Appui , étude de cas n° 4 , mission et organisation de la SUGE.

⁷⁴ Le fait de tirer indûment un signal d'alarme n'est pas en soi d'une gravité extrême, mais les conséquences peuvent être lourdes en terme de perturbation du service ; force est de constater la multiplication de ces comportements.

Les effectifs se répartissent comme suit :

- 60 cadres, 205 agents de maîtrise et 740 agents d'exécution
- 90% de personnes recrutées à l'extérieur, et pour le restant, ce sont des mutations internes, notamment d'un certain nombre de contrôleurs.

Afin de stabiliser le personnel, les responsables veillent à favoriser les progressions de carrière interne ; moins d'1 % des agents quittent la SUGE vers d'autres secteurs de la SNCF, ce qui tendrait à signifier l'attachement et l'identification au métier.

- **La formation interne des personnels SNCF**

La dimension sûreté dans la formation des personnels d'exploitation

Tout agent de la SNCF suit une **formation initiale dispensée à l'interne** de quatre mois alternant sessions théoriques et immersion sur le terrain et visant à :

- la connaissance de l'entreprise, de ses objectifs, ses principes, ses valeurs,
- la connaissance du secteur d'activité d'affectation et des techniques du métier.

On ne repère pas de contenus importants relatifs à la sécurité ; seul un module trois jours est consacré pour les ASCT à la gestion des conflits. Pour les agents de gare, cet aspect est encore plus léger.

Les actions de **formation continue**, elles, restent modestes et limitées à une sensibilisation au repérage de certaines situations en vue de signalement et le maintien d'une forme de vigilance.

Des séances ponctuelles sont assurées généralement par des « anciens » ayant acquis un savoir-faire et une expérience ; il est considéré que sur ces aspects c'est le « learning by doing » qui est efficace !

Des modules intitulés « juridique-placement » sont centrés sur des aspects de droits et comportementaux destinés à faciliter le positionnement et la réaction adaptée de tout contrôleur face à une situation difficile ou à risque. Cette formation est assurée par la SUGE. La même démarche est en cours de mise en place pour les agents de gares.

Ces deux démarches sont mises en œuvre par la Direction des Ressources Humaines et la Direction Ile de France en lien avec la Direction des trains, pour les contrôleurs et la Direction de « l'escale » pour les agents de gare.

Enfin les cadres cités plus haut sont eux aussi amenés à suivre des sessions de formations, que ce soit en interne ou bien ponctuellement sur des modules courts à l'extérieur.

La formation des agents de sécurité de la SUGE

Les candidats retenus pour les équipes de sécurité sont envoyés à l'Ecole Nationale de Sûreté qui fait partie intégrante des services de la SUGE. Ils suivent alors une formation de 26 semaines continues, pour ceux qui sont destinés à être les agents de sécurité (grade d'agent d'exécution). Cette formation se répartit en 14 semaines de cours et 12 semaines de formation pratique et technique (stage et mise en situation sur le terrain).

Dans les faits, le plan de formation continue est relativement récent (1996) et commence simplement à prendre corps avec un véritable objectif de professionnalisation. Un retard

important est à combler en la matière et certains agents ne sont pas partis en formation depuis plus de dix ans.

1.5.2.2.3. Les opérateurs privés de transports

Ils sont réunis au sein d' **OPTILE**⁷⁵ en Ile de France ; cet organisme est une association à laquelle ils adhèrent de façon volontaire. En fait, il constitue le troisième pilier de la structure des transports en Ile de France.

Ce sont 93 entreprises dont 40 PME qui le constituent mais notons que 3 principaux transporteurs assurent à eux seuls la majorité de l'offre privée (10% du total de l'offre), soit : CONNEX (filiale de la CGEA) : 35% ; KEOLIS (ex Via GTI) : 15% ; TRANSDEV : 10 %. Les PME assurant le restant c'est à dire 35 % répartis entre des petits transporteurs pouvant assurer quelques lignes et des moyennes entreprises pouvant avoir jusqu'à 100 ou 150 conducteurs.

Ce sont près de 900 communes principalement situées en grande couronne qui sont desservies. L'intervention des transporteurs privés est régie par différents niveaux de conventions avec les collectivités, le STIF et l'OPTILE ; les contrats en cours de réactualisation ou de mise en oeuvre tendent à intégrer des critères de qualité de service.

Parmi ces critères, la question de la sécurité et de la sûreté des voyageurs est un des éléments essentiels mis en avant. Les transporteurs privés considèrent aujourd'hui que le sentiment d'insécurité est un « concurrent » aussi important que la circulation et donc un frein au développement des transports en communs.

- **La stratégie de sécurisation des transporteurs privés**

On ne peut parler strictement de stratégie globale des transporteurs privés : la taille, les lieux d'implantation et donc les enjeux, les moyens des uns et des autres sont radicalement différents. *« C'est le principe de subsidiarité qui prévaut en la matière. La politique de réseau et de groupe doit s'articuler avec les stratégies propres à chacun »* selon le responsable de l'OPTILE. Si les transporteurs privés continuent d'insister aujourd'hui pour revendiquer un soutien des forces de sécurité publique, ils ont pris conscience des limites de cette approche compte tenu de leur « posture commerciale ».

Ils se disent prêts à s'investir plus encore avec le soutien des pouvoirs publics et des collectivités territoriales pour le développement de réponses alternatives et complémentaires et principalement par le renforcement et la qualification de la présence humaine et l'amélioration des compétences des agents en postes (machinistes et contrôleurs) ; ils mettent en avant une « fraude qui s'amplifie » et la politique de « validation systématique à l'entrée » ne va pas sans un accompagnement humain de cette stratégie.

Certaines entreprises sont en mesure de développer leurs propres équipes de sécurité, de contrôle ou de régulation, voire d'avoir un plan et une politique de formation et de recrutement très développés, ce qui sera beaucoup moins aisé et évident pour les plus petits transporteurs.

Pour ceux ci la mutualisation permise par le réseau de l'OPTILE à travers la structure **IDF Service** notamment est d'autant plus indispensable et donc le recours à celle ci plus fréquent⁷⁶. Les interlocuteurs de l'OPTILE signalent des difficultés de plus en plus importantes des transporteurs à recruter sur les emplois de contrôleurs. Ils sont vivement intéressés pour

⁷⁵ Complément infos sur l'OPTILE et transporteurs privés, Voir note n°22 in DTA.

⁷⁶ Voir étude de cas n°6, in DTA / IDF- service une structure de mutualisation des transporteurs

participer à la réflexion sur l'évolution des métiers du transport et l'intégration de la dimension sécurité, l'OPTILE étant prêt à mobiliser un groupe sur ce thème.

Problématiques transversales aux transporteurs

Les agents des services de contrôle et de répression de la fraude : un métier peu valorisé

Le recrutement est relativement difficile sur ces postes car peu de candidats se portent volontaires de prime abord (« on embauche ce qu'on peut ») ; le métier a mauvaise réputation et l'impact du discours médiatique est certainement l'une des causes de cette réticence.

Les impacts des agressions en terme de gestion peuvent être plus lourds parfois que le manque à gagner des paiements de tickets ou de contraventions : absentéisme, arrêt maladie, indemnités, frais juridiques. Sans généraliser, il arrive que certains agents se soient volontairement mis en situation de risque ou aient exagéré des faits en vue d'obtenir des avantages, à l'exemple caricatural et extrême du chauffeur de bus marseillais.

Une récente grève des contrôleurs de la SNCF dans l'Est de la France a porté sur des aspects tout à fait réels d'une situation globalement aggravée depuis 15 ans.

Les modes opératoires ont évolué de fait. Ce sont les phénomènes de bandes qui sont les plus générateurs de difficultés ; dans ce sens il a été instauré un «droit de retrait». La SNCF et l'agent est autorisé, lorsqu'il rencontre « une bande » à ne pas poursuivre son travail de contrôle ou à prendre des dispositions pour éviter la confrontation. Ce sont alors les services de sécurité internes qui doivent prendre le relais ou le cas échéant les forces de sécurité publiques dédiées aux transports.

Paradoxalement, les dispositions récentes de la Loi sur la Sécurité Quotidienne autorisant les agents à réclamer la présentation d'une pièce d'identité ainsi qu'à faire descendre du train si nécessaire le fraudeur ou contrevenant va finalement à l'encontre de l'atténuation du rôle répressif des agents de contrôle.

Les médiateurs : des perspectives floues pour des emplois à la marge, fortement externalisés

La quasi-totalité des grandes compagnies de transports a fait appel ou soutenu des dispositifs de médiation à la faveur du programme emploi jeunes et des aides du STIF.

On distingue parmi ceux-ci, d'une part, les agents clairement centrés sur une mission de sécurisation et de dissuasion et ceux dont le rôle apparaît plus social et en interface. Pour ces deux types on comptabilise près de 1 300 emplois jeunes classés clairement parmi les « *agents d'accompagnement et de sécurité dans les transports* »⁷⁷ dans la nomenclature de la DRTEFP ; la majorité oeuvre dans les réseaux bus. D'autre part, on trouve aussi des agents placés en renfort des dispositifs d'accueil et qui contribuent à la « réhumanisation ». Ils ne sont pas clairement repérés parmi les médiateurs. On peut en estimer un millier supplémentaire, emplois jeunes et contrats statutaires confondus.

L'objectif reste tout de même de trouver les moyens de les assimiler à terme, à travers la poursuite du plan de réhumanisation ou par l'intégration sur les cadres d'emplois classiques mais les niveaux scolaires et « d'employabilité » sont des obstacles.

⁷⁷ Selon la nomenclature CNSEA / DRTEFP sur laquelle s'est basée l'approche quantitative

Pour les opérateurs, publics ou privés ces dispositifs de médiation outre le service direct rendu en terme de régulation et d'information visent à contribuer de manière plus large à améliorer l'ancrage des réseaux sur les territoires d'implantation, que ce soit en ajustant au plus près l'organisation même du travail des médiateurs, par le travail d'appui sur le maillage local qui est demandé à ces équipes ou bien parce que les équipes sont recrutées prioritairement au sein du tissu local.

Ce travail devant se faire dans une optique d'objectif partagé entre les différents acteurs du territoire, le recours à des structures de mutualisation des emplois sur les territoires d'affectation a été justifié par cette stratégie.

En fait deux approches se confrontent : l'*externalisation* à travers des structures de portage qui fournissent dans ce cas une prestation aux transporteurs ou bien l'*internalisation* par le recrutement direct sur des contrats aidés et dans une moindre mesure des contrats de plein-droit mais pour une part à durée déterminée. Outre la prudence liée à l'aspect expérimental de ces dispositifs et les stratégies de partenariat et d'emploi partagé à l'échelon local, le choix de l'une ou de l'autre des formes de gestion a été aussi motivé par une rigidité des conditions d'admission (procédures, critères de nationalité) ainsi qu'un contexte syndical (le cas de la RATP, face à la pression des salariés qui défendaient avant tout une augmentation des effectifs à partir de vraies créations de postes, plutôt que le recrutement d'emplois aidés ou précaires). La question de la pérennisation des « médiateurs » est controversée au sein de l'entreprise ; le sérieux des agents est parfois mis en cause par les autres personnels ainsi que le manque de lisibilité du travail. D'autre part, il n'existe pas, dans les grandes entreprises publiques, de cadres d'emploi statutaire correspondant à ces nouvelles fonctions.

Une complexité structurelle et une diversité des opérateurs qui ne facilitent pas les partenariats

Nous avons vu que de nombreux interlocuteurs sont concernés par la question de la sécurité dans les transports, lesquels peuvent être porteurs d'interventions diverses ou d'une capacité de financement ou d'interpellation. Ceci notamment en grande couronne où se juxtapose opérateurs privés et publics, avec une participation des départements et la présence d'une multiplicité de petits réseaux due à la dissémination des besoins sur les territoires ruraux ou péri urbain. L'éclatement des responsabilités et des fonctions résultant des mouvements de filialisation et de réorganisation des grands groupes d'une part et les montages tout à fait spécifiques qui se mettent en fonction dans chaque territoire, ne facilitent pas une vision claire des moyens humains disponibles et des stratégies de gestion de ceux-ci.

Des obstacles à la formation

La mise à disposition des agents par les grandes entreprises publiques ou privées pour suivre des formations dans un contexte de grandes difficultés de recrutement de conducteurs est problématique compte tenu de l'importance des effectifs concernés et des implications sur l'organisation du service en terme de coût de remplacement. Lorsque cela est possible les impératifs de formation relatifs au métier de base semblent prendre le pas. Pour les agents des PME et les petits transporteurs, elle est quasiment inexistante. Les candidats s'ils restent nombreux s'ils restent nombreux sont plus souvent inadaptés aux postes proposés. Les entreprises, qui se sont appuyées sur les dispositifs emplois-jeunes et contrats de qualification pour les jeunes rencontrent aujourd'hui des difficultés de gestion liées à une pyramide des âges trop déséquilibrée. Elles souhaiteraient trouver des financements alternatifs permettant la formation d'un public plus âgé mais pas trop difficile à insérer.

Plus généralement, les graves problèmes de recrutement que connaît la profession l'ont conduit à se tourner vers des publics difficiles, pour lesquels l'effort de formation doit être renforcé.

I.5.3 Les services publics dans les quartiers sensibles

EDF, la Poste, le trésor public les services de l'emploi et assimilés (ANPE et Assedics), la sécurité sociale, les urgences des hôpitaux, toutes ces grandes entreprises nationales, ces organismes sociaux et ces services publics et / ou assimilés ont connu un développement des phénomènes de violence et ont à faire face à des problématiques relativement similaires.

Les agents de guichet et d'accueil sont surexposés du fait de leur présence au cœur des quartiers et de la teneur des prestations qu'ils assurent qui les placent au cœur des problèmes d'exclusion. Ils sont bien souvent les premiers interlocuteurs des populations en difficulté, que ce soit pour assurer le versement d'une aide, exercer un contrôle ou gérer des litiges (impayés, mauvaises facturations). La fragilité des publics, doublée des lourdeurs administratives sont des facteurs supplémentaires de déclenchement de conflits ; l'inadéquation de l'organisation, le manque de moyens, le déficit de compétences des personnels dans la gestion de ces publics difficiles et de ces situations sont des éléments aggravants.

Cumulée avec les déficits matériels tels que la vétusté des locaux, l'inadéquation des espaces d'accueil et le manque de personnels dans certaines zones (plus de dossiers à traiter, complexité des situations sociales, diversification des prestations), cette situation a aggravé la dégradation des relations avec les usagers et suscité de nombreux conflits au quotidien. S'installe alors une dynamique négative de surenchère rendant la gestion du service encore plus difficile (absentéisme, demande de mutation).

Ces organisations lourdes, bâties sur un modèle vertical, jacobin et « taylorisé », ont du se remettre en cause face aux mouvements sociaux internes, à l'inadéquation des profils de salariés traditionnels, à la baisse de qualité du service rendu et à l'exigence de confort et de sécurité des *clients usagers citoyens*.

Ces entreprises et organismes ont développé des politiques de prévention et de sécurité spécifiques ces dernières années ; celles-ci vont d'un réaménagement physique des conditions d'accueil à une politique de formation volontariste des agents au contact avec les publics ; il est visé la capacité à gérer les situations conflictuelles, à éviter des attitudes qui favorisent les tensions, à gérer le stress suscité par la pression.

Des dispositifs de médiation ont aussi été expérimentés afin de favoriser l'accès aux services et de faciliter le dialogue avec les usagers les plus récalcitrants.

Ces stratégies se sont aussi traduites par des opérations de communication et une implication locale dans les démarches de développement social visant à une prévention encore plus en amont et misant sur l'amélioration de l'image de l'entreprise au sein des quartiers et la mobilisation et la formation de relais; toutes ces stratégies se sont appuyées sur le recrutement d'emplois jeunes, de traducteurs, et une discrimination positive pour intégrer des personnes issues des quartiers parmi les effectifs salariés.

Les plans de formation continue mis en place ne semblent pas encore généralisés et sont lents à mettre en œuvre (problème financier et de rotation) ; on peut citer pour exemple, le plan de formation à la gestion du stress et des conflits mis en œuvre par les Assedics et les hôpitaux de Paris et les négociations en cours pour la mise en œuvre d'un plan similaire **par l'ANPE**.

La plupart de ces organismes ont lancé des programmes de renforcement des compétences personnelles (gestion du stress, des conflits). Mais la masse des personnels concernés et les problèmes d'organisation du travail freinent les départs en formation; par ailleurs, les services de formation internes semblent insuffisamment équipés sur ces thèmes et les contenus sont plus souvent assurés par des réseaux de prestataires extérieurs et d'indépendants qui apportent des

réponses en terme de techniques comportementales mais peu sur les aspects environnementaux et d'adaptation des modes d'organisation.

Grève des postiers à Aulnay pour protester contre les conditions de travail

Plusieurs syndicats représentant les **agents des services publics** expriment leur mécontentement face aux situations d'insécurité et au développement des phénomènes de violence auxquels doivent faire face les agents en poste dans les quartiers dits les plus sensibles.

Ainsi fin janvier 2002 les employés de la Poste du *Gallion* à Aulnay sous bois se mettaient en grève suite à des conditions de travail qu'ils estiment dégradées et qui ne tiennent pas compte de l'émergence de ces problèmes et de la surexposition aux risques et aux difficultés d'assurer le service dans ces zones.

C'est en premier lieu le manque de personnel qui est déploré afin d'améliorer le service et d'optimiser les relations avec les usagers. Mais les salariés réclament aussi l'embauche ou la venue de personnels spécifiques de type agents de sécurité ou agents d'accueil spécialisé ; cela d'autant que le départ d'emplois jeunes qui ont contribué à ces fonctions de médiation ne sont pas toujours remplacés.

I.6 L'émergence des dispositifs de médiation sociale urbaine et de veille

1.6.1. Le développement de la médiation sociale : enjeux et contexte

A partir des années 80, le développement des dispositifs publics éducatifs, sociaux ou répressifs ne suffisent plus à contenir une montée des dérives, des conflits.

Les nouveaux modes de vie urbains et l'affaiblissement des réseaux traditionnels de solidarité ne permettent plus à l'environnement immédiat d'intervenir ou de jouer un rôle de soutien et de régulation. Ce sont toutes les catégories professionnelles qui sont interpellées dans leur capacité à gérer cette dégradation des rapports sociaux avec les publics et en particulier ceux issus des quartiers urbains dits sensibles.

Cette situation a amené les élus, les professionnels, à chercher de nouveaux modes d'approche et d'« accroche », pour renouer le dialogue et assurer une interface.

La médiation est alors apparue comme le support adéquat d'un service public qui n'arrive plus suffisamment à gérer certaines catégories d'usagers et qui se doit de diversifier ses réponses face à une nouvelle demande sociale.

A partir de là, elle a trouvé son essor en France dans le cadre des politiques de développement social urbain ; elle s'est immiscée progressivement à tous les échelons de la Politique de la Ville (accès aux droits, aux services publics, régulations des tensions dans les quartiers, participation des minorités culturelles, lutte contre l'échec scolaire).

La puissance publique, les collectivités territoriales sont très impliquées dans la mise en œuvre de ces dispositifs à travers la prise en charge directe en tant que commanditaire, ou à travers des soutiens financiers ; de ce fait, le tiers-secteur est aussi très présent qu'il soit prestataire ou porteur d'initiative de citoyens, de professionnels.

Nombre d'établissements publics ou privés ont commencé dès le début des années 90 à développer ce type de réponses face aux nouvelles situations auxquelles ils étaient confrontés (bailleurs HLM, sociétés de transports, centres commerciaux).

Ce mouvement conjugué à l'effort des gouvernements ces dernières années pour lutter contre le chômage et la montée des phénomènes liés à l'insécurité (violences, incivilités) ont conduit au développement de cette approche. Celle-ci a été brusquement amplifiée par le recrutement de plusieurs dizaines de milliers de jeunes sur le dispositif « nouveaux services, nouveaux emplois » auxquels s'ajoutent aujourd'hui les adultes-relais.

Bien que tous ces emplois n'aient pas été labellisés « ALMS » (agents locaux de médiation sociale⁷⁹), ils participent pour une bonne partie⁸⁰, de façon claire, à une politique de sécurisation, par le renfort qu'ils offrent de maints points de vue.

⁷⁹ voir encart ci après relatif aux critères de labellisation et à la circulaire de décembre 1998.

⁸⁰ voir approche quantitative ci après , note n ° 25 in DTA / les emplois jeunes au sein des collectivités locales.

Des questions statutaires cruciales se posent compte tenu du nombre important de ces emplois aidés créés ainsi que l'hétérogénéité de la nature des employeurs (associations, collectivités territoriales, groupements d'employeurs , régie, établissements publics).

Tous ces nouveaux professionnels mis en place dans la précipitation et dans des conditions de pérennisation incertaines, interpellent aujourd'hui leurs employeurs et les pouvoirs publics à propos de leurs cadres d'emploi, et au regard de la faible reconnaissance de leur rôle ou du manque de perspectives et de possibilités de formation. Inversement, on s'interroge sur la réelle place de ces nouveaux intervenants et la teneur réelle de ce qui serait un nouveau métier et la capacité des agents en poste à se professionnaliser au regard de leur profil et de leur « niveau d'employabilité »

Le label « Agent Local de Médiation Sociale »(ALMS)

Il a été créé en 1997 dans le cadre des dispositions gouvernementales et législatives relatives au programme pour l'emploi des jeunes, d'une part et à la mise en oeuvre des contrats locaux de sécurité, d'autre part.

En sus, des règles et recommandations spécifiques découlant de ces deux dispositifs (notion réelle de nouveau service, diagnostic de sécurité préalable) l'appellation générique d'ALMS est soumise à des critères spécifiques définis par la charte d'objectif du 28 novembre 97 et la circulaire de décembre 97 ; ceux ci ont donné lieu à un recueil de recommandations à l'initiative du Ministère de l'Intérieur :

- les missions doivent être principalement orientées vers « l' aide à la mise en place d'un pacte citoyen » entre les services publics ou privés qui participent à la prévention et la sécurité et la population et entre les différentes composantes de la population ».
- les critères de recrutement insistent sur les compétences naturelles ou acquises qui priorisent les capacités personnelles, relationnelles, d'analyse des situations, la connaissance du territoire, de maîtrise de soi ; ce recrutement devra être au mieux mis en place au moyen de commission associant les partenaires du CLS et un avis consultatif des services de police locaux (avis technique et bonne moralité du candidat).
- L'encadrement doit être solide et fonctionnel afin de ne pas laisser le jeune livré à lui même et au besoin les encadrants doivent pouvoir être formés ; les moyens matériels et les méthodes de travail doivent être adaptés.
- Une formation spécifique et préalable à la prise de fonction doit être mise en oeuvre , elle devra comprendre quelques aspects minimum sur le plan juridique, institutionnel, de l'environnement , des techniques de gestion des conflits et du civisme ainsi que des notions de secourisme. L' alternance est préconisée et les cahiers des charges doivent être validés et suivis si possible par le comité de pilotage du CLS.
- Enfin il est incité à faire un travail d'accompagnement en vue de la professionnalisation par la qualification et la reconnaissance des acquis professionnels.

1.6.2. Approche quantitative des emplois de médiateurs sociaux

Un nombre important d'emplois jeunes répondent à une demande de prévention et de sécurité dans les transports, les immeubles, les établissements scolaires, etc... Sur les trois ministères (police, emploi et solidarité, éducation) les postes liés à la sécurité sont plus ou moins clairement identifiés :

- L'ensemble des emplois jeunes de la police peuvent être comptés comme tels.⁸¹
- Les emplois jeunes du Ministère de l'emploi et de la solidarité (près de la moitié des contrats). Pour repérer ces emplois, une recherche de mots clefs sur le descriptif du poste occupé par la personne en emplois jeunes (et non par le champ d'activité de l'employeur ou par la nature du projet). 18,6% des contrats relèvent de la sécurité.
- Il est impossible de faire un tri sur les postes d'emploi jeunes de l'éducation nationale⁸² qui sont tous identifiés comme des postes d'aides - éducateurs (école, collège, lycée).

Sur l'ensemble des contrats conclus en Ile-de-France depuis le début de la mesure, (tous ministères confondus) les postes liés à la sécurité représenteraient au minimum 19 % des effectifs, compte tenu des limites évoquées.

T. Les emplois jeunes liés à la sécurité dans le total des contrats en Ile-de-France

| Ministère de tutelle | Effectifs totaux* | Effectifs sécurité | Intitulé emploi sécurité occupé |
|----------------------------|-------------------|--------------------|--|
| Police (10%) | 5 902 | 5 902 | - Police de proximité |
| Emploi et solidarité (45%) | 26 157 | 4 726 | - Soutien aux services de police - Prévention et sécurité dans les transports - Agents de sécurité - Aide à la gestion locative |
| Education (29%) | 17 008 | | |
| Non précisé(0,1%) | 60 | | |
| Autres (16,4%) | 9 617 | | |
| Total (100%) | 58 744 | 10 628 | |

contrats emplois-jeunes conclus d'octobre 1997 à septembre 2001 (source : DRTEFP, note janvier 2002)

Caractéristiques des employeurs⁸³

Au mois de mars 2002, 19 900 emplois jeunes sont dénombrés en Ile-de-France par le Ministère de l'emploi et de la solidarité. 2 760 emplois jeunes «sécurité» sont dénombrés

⁸¹ voir paragraphes relatifs aux adjoints de sécurité, page36 (chap.I.2) et page 70 (chap I.4.1)

⁸² voir paragraphe relatif aux aides éducateurs page 77 (chap.I.4.2)

⁸³ Analyse portant sur les emplois jeunes relevant du ministère de l'Emploi et de la Solidarité

affectés à des postes d'agents d'accompagnement ou de sécurité dans les transports ou d'agents de sécurité ou d'aides à la gestion locative. Cela représente 14% du total des emplois jeunes relevant de ce Ministère.

T. La part des emplois jeunes « prévention, sécurité » dans les effectifs du Ministère de l'emploi et de la solidarité

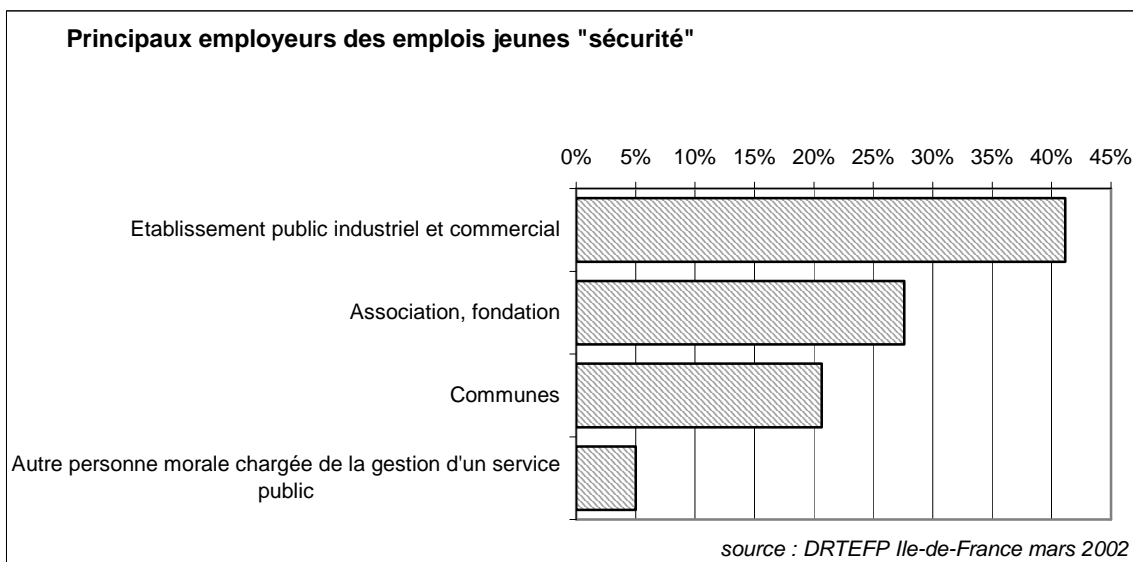
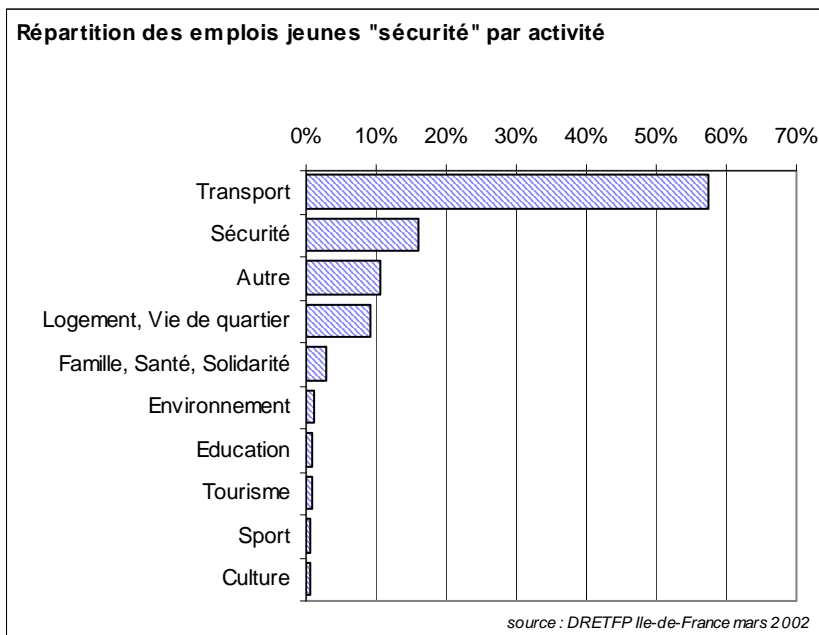
| Contrats présents mars 2002 IDF | | Part Emplois jeunes Prévention, Sécurité/Total Emplois jeunes Ministère | Part Emplois jeunes sécurité |
|--|-----------|---|------------------------------|
| Dénomination | Effectifs | | |
| Total EJ Ministère | 19.894 | 100 % | |
| Emplois jeunes « Prévention, sécurité » dont : | 2.761 | 14 % | 100 % |
| - Agents d'accompagnement ou de sécurité dans les transports | 1.604 | 8,1 % | 58,1% |
| - Agents de sécurité | 1.013 | 5,1% | 36,7 % |
| - Aides à la gestion locative | 144 | 0,8 % | 5,2% |

Source : DRTEFP Ile-de-France

On peut aussi estimer qu'une partie des emplois jeunes répertoriés dans les emplois de « médiateur local ou familial » (1 824 emplois jeunes) ou encore animateur sportif (1 107 emplois jeunes) font un travail de prévention.

L'effectif total des emplois jeunes concernés par la fonction de prévention / sécurité dépasserait alors 3 000 personnes et pourrait atteindre le double.

Le croisement entre la nature de l'emploi et le champ d'activité de l'employeur illustre le recours à des prestations de sécurité dans des domaines d'activité économique autres que celui de la sécurité. Les établissements ayant une activité de transports sont de loin les principaux utilisateurs (57%) suivi de la sécurité (16%) puis du logement (9%). Les autres domaines d'activité sont mineurs (moins de 3%).



Les Etablissements Publics Industriels et Commerciaux sont de loin les premiers employeurs en Ile-de-France avec une prédominance des transports. Ils totalisent 41% des emplois jeunes, suivis des associations (28%), des communes (20,6%) et enfin des « autres personnes morales chargées de la gestion d'un service public ».

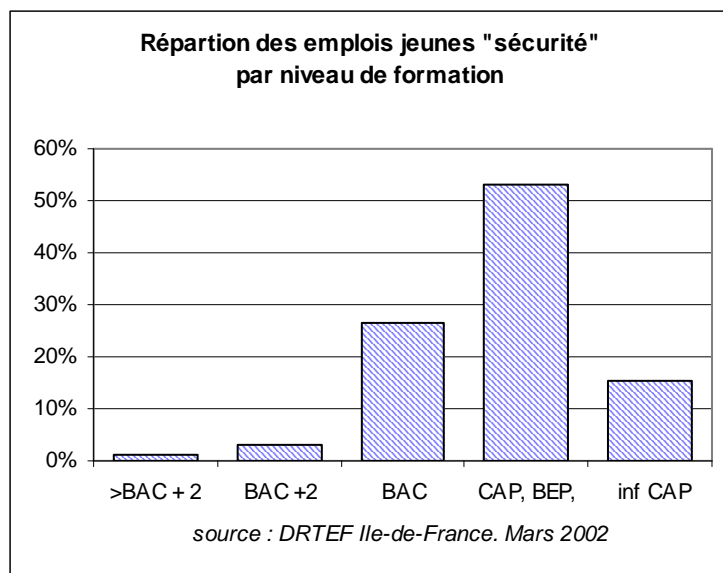
Près de la moitié des emplois jeunes sont employés par des structures localisées à Paris (47% pour 34% en moyenne). Cependant une part importante de ces jeunes sont employés dans le domaine des transports et sont amenés à intervenir sur l'ensemble du réseau de transports régional. Les deux autres départements en tête pour l'accueil d'emplois jeunes « sécurité » sont la Seine St Denis et l'Essonne (11% chacun, respectivement 10% et 12,5% pour l'ensemble des emplois jeunes). Les principaux employeurs sont dans les deux cas les communes et les associations, les fondations.

Caractéristiques des employés et des postes occupés

Les renseignements indiqués sur les contrats nous permettent de préciser le profil des personnes employées dans les contrats jeunes sécurité. Il s'agit bien évidemment de personnes jeunes, l'âge moyen étant de 23,7 ans. Les effectifs les plus élevés se situent entre 21 et 25 ans (62%). La part des hommes (61%) est supérieure à celle des femmes, mais beaucoup moins que dans les métiers de la sécurité hors emplois jeunes, où les hommes sont très largement majoritaires ce qui soulève des interrogations sur les possibilités d'insertion des femmes dans ce type de métiers à la fin des contrats.

Le niveau de formation des jeunes employés dans la sécurité est peu élevé et largement inférieur à la moyenne des emplois jeunes. Plus de la moitié de ces jeunes ont le niveau CAP, BEPC, (57% pour 29% en moyenne) et 15% ont un niveau inférieur (7% en moyenne).

Le décalage au niveau du Bac est moins marqué, il est atteint par 26,5% des effectifs (33% en moyenne), il redevient important au niveau BAC +2 et au delà (5% pour 37% en moyenne). Près de 60% de ces jeunes sont en poste depuis au moins un an (un quart depuis plus de deux ans). Sur l'ensemble des contrats signés depuis le début de la mesure, 46% des contrats ont



été rompus, un taux légèrement inférieur à la moyenne des emplois jeunes (50%). Cela peut signifier une satisfaction plus grande comme une plus grande difficulté à trouver autre chose qu'un emploi jeune. Le motif n'est connu pour seulement la moitié des ruptures. Du côté des employeurs, le motif le plus fréquent est le recrutement pour un autre type d'emploi dans la même entreprise ou un comportement incompatible avec l'emploi. Du côté des employés, plusieurs motifs de même poids sont évoqués (intégration, formalité non remplie, sans explication), le motif le plus

fréquent étant « rompu pour un autre emploi ». Deux tiers des postes sont des CDD.

Les adultes relais

A l'échelon national, 1 500 adultes relais sont déjà en poste dont une majeure partie dans le secteur associatif mais l'extension de la mesure aux collectivités locales et organismes d'utilité publique devrait décupler rapidement les créations de postes.

Sur les 10 000 Adultes relais prévus, 4 000 sont dédiés aux CLS.

Plus des ALMS sont des collectivités locales.

Ces données statistiques concernent pour un bon quart, l'Île de France de 50% des employeurs.

1.6.3. Approche qualitative des emplois et des dispositifs

1.6.3.1. Emplois jeunes, la médiation une dimension quasi transversale

Une étude récente du CNFPT portant sur l'accès des emplois jeunes à l'emploi territorial a permis de faire un inventaire exhaustif des types de services mis en place par les communes. L'examen des différents intitulés de ces postes croisés avec les informations recueillies auprès d'agents ainsi que le libellé succinct des missions contenues dans les fiches CNASEA / DRTEFP nous permet de repérer des postes qui concourent à des degrés divers aux objectifs de prévention, de sécurisation et de tranquillité publique.

On peut schématiquement classer ces derniers en trois grandes catégories

➤ **une variété d'emplois clairement affichés sur les missions de prévention, de sécurité et la tranquillité publique sans être forcément labellisés ALMS :**

- agent d'accompagnement des mesures de réparation, coordonnateur des peines, alternatives, intervenant socio-judiciaire,
- assistant aux victimes et à la médiation pénale,
- agent d'accompagnement et de sécurisation des transports,
- agent de surveillance des espaces verts,
- agent de médiation sociale, médiateur institutionnel,
- animateur - médiateur social et de sécurité, correspondant de nuit,

➤ **des emplois y concourant indirectement mais mettant en avant une approche éducative**

- accompagnement éducatif en circonscription d'aide sociale à l'enfance,
- accompagnateur civique (éducation à la citoyenneté),
- accueil et accompagnement des personnes désocialisées (marginiaux),
- agent de socialisation,
- informateur jeunesse,
- animateur spécialisé, assistant d'insertion par le travail,
- ami tagueur,
- accompagnateur des gens du voyage,
- agent de médiation scolaire,
- accompagnateur péri scolaire (clairement affiché en tant que tel dans certains CLS ou CEL⁸⁴),
- agent d'accueil social et d'orientation,
- agent de développement sportif (animateur sportif de proximité dans les quartiers sensibles).

➤ **des postes pour lesquels, au delà de la mission et des tâches techniques, il est attendu une amélioration de la tranquillité publique à travers une fonction technique ou de veille :**

- gardien d'immeuble,
- agent de maintenance des équipements sportifs et ludiques,

- agent de veille, propreté, exécution des travaux (ex : dans le cadre de la GUP),
- agent d'accueil et de maintenance (certaines formes de gardiennage),
- conseil assistance aux locataires.

⁸⁴ Les contrats éducatifs locaux constituent aujourd'hui les volets éducatifs des contrats de ville et GPV.

1.6.3.2. Une diversité d'expériences et de besoins exprimés : synthèse des dispositifs repérés et des positionnements des partenaires

➤ **un renfort pour assumer des tâches de police administrative et de prévention**

Dans le cadre de la réorganisation de ces missions, la police nationale se désengage de plus en plus de certaines tâches telles que les **sorties d'école** et ce sont notamment les villes et les transporteurs qui prennent en charge aujourd'hui la gestion de la tranquillité et la sécurité autour de ces espaces ; pour les transporteurs, cette intervention en amont est un moyen de réduire les difficultés au sein des réseaux et dans les lignes de bus (repérage précoce des groupes turbulents, premier contact et connaissance qui permettent de mieux intervenir par la suite). Cette simple tâche ne peut constituer en soi, une mission pleine et entière, ne serait-ce que parce qu'elle ne permet pas de remplir l'emploi du temps. Le couplage de cette activité avec d'autres, que ce soit, dans le quartier, l'école ou les transports contribue aussi à créer du lien et de la continuité entre les différents temps et les différents espaces de circulation de la population visée. La Ville de Paris vise un objectif de 1 000 médiateurs ALMS sur ce type de fonction ⁸⁵

➤ **contribuer à créer un environnement favorable au développement économique**

Sur la zone d'activité économique de la Plaine St Denis (93) la demande de sécurité est en augmentation. L'arrivée de nouvelles entreprises a conduit ces dernières, pour attirer des compétences en dépit de la mauvaise réputation du secteur, à fournir elles-mêmes des services d'accompagnement et de transport à leurs employés ou parfois à leur client, de la gare RER jusqu'à l'entreprise ; ce service est la plupart du temps sous-traité à de petites sociétés privées. Cela reste tout de même un dispositif peu abordable pour toutes les sociétés et par ailleurs cela constitue un frein au développement économique local. Des projets de mutualisation, en appui aux structures de portage adaptés et soutenus par la structure intercommunale compétente sont en cours d'étude pour développer des formules qui mêlent accompagnement, service, information et sécurisation (navette).

➤ **médiation, action humanitaire de proximité : un renouveau de l'éducation populaire**

La Croix Rouge Ile de France a initié un programme «modérateur urbain» depuis quelques années et sur lequel plusieurs dizaines de jeunes ont été recrutés sur 4 sites différents. La mise en place d'une reconnaissance de ces nouveaux profils de salariés au sein de la C.R. est estimée urgente par l'un des interlocuteurs de cet organisme ; des résistances corporatistes internes ne facilitent pas la pérennisation et la stabilisation de ces emplois jeunes. Pourtant il est affirmé que la C.R a largement les moyens de solvabiliser aujourd'hui sur ses propres fonds ces nouveaux emplois qui ont apporté un renouveau et de nouvelles perspectives dont l'implication dans « actions humanitaires et sociales de proximité » est reconnue et plus en plus légitime.

➤ **Accès aux services publics dans les quartiers sensibles**

⁸⁵ Cf. étude de cas n°1 in DTA, les personnels de sécurité de la ville de Paris

Dans le cadre des politiques de proximité des services publics, la médiation est considérée de plus en plus comme l'un des outils possibles « d'effectivité de l'accès aux droits »⁸⁶ ; par l'interface et l'offre d'accueil complémentaire qu'elle permet, elle est une opportunité supplémentaire pour toucher certains publics et réguler les relations avec les usagers.

Elle contribue ainsi à assurer une articulation entre service public – accès aux droits – et travail social. Lors de rencontres institutionnelles menées sur ces perspectives, il a été insisté sur le fait que ces nouveaux types d'intervention sont souvent portés par des personnes qui connaissent bien le territoire, les publics. Il faut s'assurer cependant d'une connaissance et culture institutionnelle minimale. Les MJD et structures associées ainsi que les PIMMS (cf. ci après) semblent être des espaces propices au développement de ce type de réponses, d'après Denis Moreau de la Mission Régionale d'Appui Droits et Ville du Ministère de la justice.

L'union des PIMMS en Ile de France (point information et médiation multiservices)

L'objectif des PIMMS est de faciliter l'accès des services publics à la population des quartiers. Le CA est constitué paritairement par les différents partenaires institutionnels du quartier (France télécom, EDF, la Poste, la Ville) et 50% des acteurs locaux. Le dispositif s'appuie essentiellement sur le programme NSEJ. On en dénombre 50 sur le territoire national. Quelques uns d'entre eux suivent l'expérience de formation TMS⁸⁷ en cours. Les premiers sortis du dispositif ont des acquis expérientiels importants mais peu reconnus. La SNCF est très impliquée dans la mise en oeuvre des PIMMS ; ces structures offrent un espace de neutralité qui porte la médiation en permettant d'évacuer l'hostilité de prime abord vis à vis de l'institution.

EDF une entreprise citoyenne

M. RUELLE, représentant l'entreprise EDF, nous fait part de l'implication d' EDF depuis quelques années déjà sur les champs de la prévention. La stratégie développée consiste à s'investir territorialement à travers la mise en place d'agences de proximité et le soutien à des activités sociales contribuant à la cohésion et ce en particulier sur des sites sensibles.

En IDF, des animateurs de la solidarité ont été recrutés ; par ailleurs des conventions ont parfois été passées avec des employeurs (souvent des collectivités locales) pour la mise à disposition pendant deux ans d'un animateur de quartier recruté sur le site, sous contrat de qualification et dont la formation professionnelle a été entièrement prise en charge (souvent des BAPAAPT, et des BEATEP).

L'EDF estime à 2 000 personnes le nombre des personnes qui effectuent des missions proches de la médiation à travers leurs structures de portage en France.

➤ **des services de veille portés par des structures d'insertion et de développement social**

Sur 140 régies de quartiers en France, environ une quinzaine (5 en Ile de France) mettent en oeuvre des services de médiation : correspondants de nuit, éducateurs canins, brigades anti-

⁸⁶ L'accès aux droits et aux services publics tels qu'invoqués par la loi contre l'exclusion de 1998 pointe un objectif « d'effectivité des droits » a contrario d'une vision par trop juridique et administrative .

⁸⁷ Expérimentation du diplôme de niveau IV mis en place par l'AFPA

tags ; ces postes sont essentiellement proposés sur des statuts d'emplois jeunes et d'adultes relais.

➤ **La médiation, un outil complémentaire de la gestion de proximité des ensembles HLM**

Quelques exemples en Ile de France illustrant les problématiques spécifiques

- A Evry, la mise en place de correspondants de nuits est envisagée par la ville, laquelle a sollicité un partenariat des bailleurs, notamment dans le cadre de démarches de gestion urbaine de proximité.
- Le logement Français a mis en place des dispositifs de médiation sur 4 sites ; les équipes ont été internalisées au sein des effectifs de la société immobilière. Au début, il avait été évoqué l'éventualité de la solvabilisation partielle de ce nouveau service au moyen de la participation des usagers. Le choix n'a finalement pas été fait par souci de garder une maîtrise sur le dispositif.
- A Noisy le Grand, la ville a mis en place une équipe « d'arpenteurs urbains » ; le choix était de ne pas demander le label ALMS car lorsqu'il s'est agi de demander l'avis du commissariat, il s'est avéré que beaucoup des « arpenteurs urbains » avaient eu des antécédents avec la police même minimes mais suffisants pour jeter le discrédit ou amener les services de police à émettre un avis défavorable ou des réserves.
- La SAGECO a mis en place une équipe de médiateurs sur l'un de ses sites ; elle contribue par ailleurs à un dispositif interbailleur sur un quartier de Paris.
- L'OPAC de Paris a développé plusieurs équipes intra muros et une sur un site en banlieue ; toutes les équipes ont été externalisées (cf. étude cas dans le DTA).
- La RIVP gère plusieurs dizaines de médiateurs ; elle a créé une filiale spécialement pour ce service ainsi que pour les équipes de sécurité.
- L'immobilière 3F, après avoir passé contrats avec des sociétés privées pour la mise en œuvre et la gestion des équipes de médiateurs, a intégré les équipes dans leurs effectifs au sein d'un département « gestion social », rattaché à la direction générale du patrimoine.

➤ **Les médiateurs dans les transports : ré humaniser les réseaux, améliorer les relations avec les usagers tout en contribuant à une stratégie d'ancrage territorial**

- Le Conseil Général de l'Essonne, dans le cadre du plan d'action du CDST, a impulsé et financé à quasiment 100% une équipe d'une centaine de médiateurs intervenant à partir de 3 sites sur les lieux associés aux transports et au sein du réseau ; ceux ci sont gérés par l'association nationale d'éducation populaire Leo Lagrange.
- La RATP, à travers le soutien des structures d'emplois partagés pour le recrutement des APE et le partenariat avec les villes, en cofinance près de 1 000 ; elle en recrute directement au sein de ses effectifs (200 adjoints de sécurisation et quelques dizaines sur des lignes spéciales) en renfort de ses équipes de sécurité ou sur certaines lignes spécifiques.
- la SNCF, dans le cadre de l'humanisation des gares
- la société Connex en a recruté près de 100 en Ile de France
- la structure IDF service rattaché à l'Optile en emploie près de 80 en grande couronne .

➤ **en milieu scolaire, un renfort dans la lutte contre l'échec scolaire et l'amélioration de la vie scolaire**

En sus des aides éducateurs mis en place par l'éducation nationale, nous pouvons citer ici deux exemples de dispositifs de médiation mis en place par d'autres partenaires.

- Le dispositif mis en œuvre et financé par le Conseil Général des Hauts de Seine : une équipe de près de 100 médiateurs éducatifs interviennent dans les collèges.
- La ligue de l'enseignement, en lien avec plusieurs collectivités et l'éducation nationale, gère un réseau de plusieurs dizaines de médiateurs scolaires dans les Yvelines.

1.6.3.3 Le développement des services partagés dans une perspective d'approche territoriale : les structures de portage des emplois

La mise en place des emplois jeunes sur des missions de médiation urbaine a suscité le développement structures de mutualisation de service ou de groupements d'employeurs.

Dans la perspective européenne, ce mouvement pourrait être encore encouragé et deux nouveaux types de structures de portage sont envisagés : des services coopératifs d'intérêt collectif, des Régies Urbaines. De manière générale, nous pouvons souligner que le développement de la politique de la ville a déjà conduit au développement de structures partenariales de gestion ou d'animation de dispositifs telles que les missions locales intercommunales, les GIP, les GIE

Les structures de portage dans le domaine de la médiation sociale

Ces structures sont en fait pour la plupart des associations assurant le recrutement et la gestion de personnels et en l'occurrence d'emplois jeunes effectuant des services (prestation) pour le compte d'entreprises publiques ou de collectivités locales.

Bien que la terminologie « d'emploi partagés » laisse supposer une intervention partagée, il s'agit plus souvent d'une mutualisation de moyens et d'un support logistique et juridique pour gérer ces nouvelles catégories de salariés en contrats aidés. Dans les faits, la plupart de ces emplois jeunes interviennent essentiellement pour le compte de l'entreprise qui apporte le financement complémentaire à celui de l'état.

Ainsi la définition des missions et l'organisation du travail des APE de la RATP par exemple sont essentiellement déterminées par les priorités de la RATP même si des échanges peuvent avoir lieu au sein du CA de la structure ou bien au sein des autres espaces de concertation. Dans ce sens, on peut considérer ce choix de gestion de la RATP, comme une forme d'externalisation. Ceci est renforcé par le fait que ces structures prévoient un partenariat soutenu avec les principales institutions et organismes, EDF, la Poste, Bailleurs. Or, certaines ont aujourd'hui pour client essentiel la RATP ; en fait ces autres partenaires se sont finalement peu engagés préférant soutenir le développement de « structures de portage » qui leur soient propres ou ayant opté pour l'internalisation.

Certaines de ces associations se cherchent encore du point de vue de leur positionnement institutionnels et sur le marché du tertiaire : ont-elles uniquement un rôle de support de gestion ?, sont-elles de vrais lieux de mutualisation des moyens et de stratégie, véritables

espaces synergiques entre les partenaires ? autant de questions qui s'avèrent d'autant plus cruciales aujourd'hui que les conditions exogènes (cadre d'emploi, reconnaissance des métiers) et endogènes (véritable encadrement, plan de carrière, positionnement vis à vis des missions) ne semblent pas réunies.

La nature quelque peu artificielle et institutionnelle, quasi parapublique, de ces structures n'a pas facilité les choses. Cette situation a entraîné dans l'esprit des salariés et des partenaires une certaine confusion quand à la qualité des divers interlocuteurs (pour exemple des emplois jeunes travaillant sur les quartiers d'une ville de banlieue ont manifesté devant le bureau du maire négligeant le fait de s'adresser plutôt au président de l'association employeur). D'autre part, on constate que les impératifs de gestion ont conduit bien souvent à recruter prioritairement à la tête de ces structures des profils d'administrateurs de personnel ou de coordinateurs de relations institutionnelles, au détriment de véritables directeurs et chefs de projets opérationnels en phase avec les problématiques de terrain. Si ces premières dimensions sont essentielles et incontournables dans la perspective de dispositifs partenariaux, nous avons vu a contrario que beaucoup de dispositifs connaissent des difficultés du fait de ce déficit qui ne peut se compenser uniquement par des chefs d'équipe « un peu plus solides ».

Ces structures « d'emplois partagés » cherchent aujourd'hui à développer leur activité dans la perspective de pérennisation des emplois jeunes dont la sortie du dispositif est proche.

Il s'agit de solvabiliser les postes en répondant à des besoins émergents qui sans être strictement centrés sur des questions de sécurité permettraient tout de même de réinvestir les compétences de médiation acquises et la connaissance de l'entreprise. Ainsi plusieurs projets sont en cours de développement avec EDF, La Poste, La RATP et France Télécom ; citons entre autres :

- la mise en place « d'accompagnateurs sociaux » devant contribuer pour EDF et France Télécom à des démarches de médiation dans le cadre du recouvrement des impayés ;
- avec la Poste, le développement d'agents destinés à améliorer et « tranquilliser » l'accueil ;
- avec la RATP, la mise en place « d'accompagnateurs en ligne » sur le Pôle multimodal cœur Défense ; ces derniers joueraient un rôle de sécurisation par une présence renforcée et parallèlement des fonctions d'animation de l'information, de régulation des flux.

D'autres voies de solvabilisation sont étudiées notamment en s'appuyant sur l'ancrage local et en proposant des collaborations pour le développement de points information médiation multiservices (PIMMS) comme par exemple à Clichy ou bien alors en positionnant sur le marché de nouveaux services d'accompagnement et de proximité pour lesquels les compétences en médiation peuvent constituer un plus (navette pour les personnes âgées).

L'association **Partenaires pour la Ville** est une structure de portage pour la mise en œuvre d'emplois partagés de services urbains et en particulier en appui sur le dispositif NSEJ et aujourd'hui Adultes Relais.

Il en existe plusieurs en Ile de France principalement impulsées par la RATP ; elles associent souvent aussi la SNCF, France Télécom, la Poste , les collectivités locales, EDF mais c'est la RATP qui reste la plus active dans ce dispositif, les autres organismes ayant pour certains internalisés les postes d'emplois jeunes ou bien ayant créés des structures ad hoc .

On dénombre près d'une dizaine de structures de ce type en Ile de France représentant près de 2 500 emplois, tous ces emplois n'étant pas forcément affectés à des missions de médiation et de sécurisation.

L'association PPV 93 basée à St Denis emploie actuellement 80 salariés en contrat à durée indéterminé, ce qui est un pari, compte tenu de l'expectative que représente la solvabilité de ces postes.

L'équilibre Homme / femme tend à être respecté et la stratégie de recrutement à chercher à éviter le profil « grand frère » ; 180 autres sont déjà passés auparavant par cette structure, puis l'ont quitté, parfois pour intégrer les effectifs des structures partenaires (RATP , Ville)

D'après le responsable de PPV 93, c'est un vivier de recrutement pour ces organismes qui ont ainsi la possibilité de tester et de mesurer concrètement les compétences et l'employabilité de ces personnes.

La stratégie de formation est en appui principalement sur l'organisme CAPVILLE.

Avec EDF, un travail a été engagé sur la question de la gestion des impayés. Les emplois jeunes se sont avérés efficaces sans pour autant dériver vers un service de recouvrement mais en créant des liens et dénouant les difficultés à partir d'un dialogue et en évitant la crispation.

1.6.3.4 Problématiques de professionnalisation

➤ **Des difficultés de management et de gestion des ressources humaines**

Le bilan de gestion des dispositifs de médiation est relativement mitigé . Plusieurs interlocuteurs estiment que nombre de médiateurs «n'arrivent pas à trouver leur place» et ne maîtrisent pas suffisamment le cadre de leur intervention ; ceci est aggravé par une démobilitation qui grandit face aux incertitudes de leur devenir et le déficit d'encadrement.

Des motivations variées qui ne facilitent pas une démarche de professionnalisation

Lorsque l'on interroge les employeurs, les formateurs et quelques agents sur les motivations, il se dégage très clairement les cas de figure suivants :

- Le premier correspond au jeune motivé mais qui entrevoyait un travail plus social ; au bout de quelques mois, celui ci est désabusé devant un rythme qui peut s'avérer monotone et des tâches basiques peu considérées.
- Ensuite, nous trouvons des jeunes peu motivés qui se contentent, avant tout, du salaire souvent faible pour lequel ils estiment ne pas avoir beaucoup d'efforts à fournir en retour. Souvent, ils ont été envoyés par les services spécialisés de l'emploi, à défaut d'un projet professionnel précis.
- La troisième catégorie pourrait être , d'une certaine manière, celle qui se rapprocherait le plus de l'objectif de départ, c'est à dire des gens désireux de s'investir sur ce rôle d'interface et de

dialogue, ayant eu parfois une expérience associative, voulant faire valoir leurs compétences naturelles en la matière mais les difficultés citées ci avant finissent par les rendre sceptiques.

- Enfin, pour d'autres, l'acceptation de ces emplois constituait avant tout une stratégie pour obtenir un poste plus permanent et traditionnel dans les entreprises ou sur les secteurs d'activité de rattachement. Si cet objectif n'était pas clairement délibéré et conscient dès le départ, il l'est devenu pour beaucoup a posteriori.

Les méthodes de recrutement ont pu être insuffisamment rigoureuses au regard des objectifs visés au départ (notion d'exemplarité, savoir être) ; cela dit, il est entendu que ce sont aussi des emplois d'insertion dont on ne peut exiger que ceux qui les occupent soient immédiatement « professionnels ». A contrario, certains ont intériorisé abusivement ce statut, ne s'estimant pas tout à fait redevables d'un certain niveau de sérieux et de présence.

Des équipes insuffisamment mixtes

Les employeurs «utilisateurs» de ces dispositifs de médiation restent perplexes quant au recrutement de personnes issues des sites mêmes où les dispositifs sont implantés. Pourtant la composition des équipes tend à montrer que cette stratégie a été fortement pratiquée. En revanche, chacun s'accorde à reconnaître l'intérêt d'équipes mixtes, que ce soit sur le plan des âges, des sexes, des niveaux scolaires, des origines géographiques et « culturelles-ethniques ».

Des contenus de missions insuffisants et un sentiment de non reconnaissance

Les médiateurs ne semblent pas toujours motivés pour se professionnaliser dans ce domaine et obtenir des qualifications, argumentant qu'ils ne voient pas vraiment quelles sont les compétences qu'ils doivent mobiliser s'il s'agit de rester toute la journée devant un sas d'entrée.

Ce sentiment d'inutilité sera d'autant plus fort que l'employeur n'aura pas cherché justement à optimiser leur présence en favorisant le développement de services secondaires et la prise d'initiative (lors des séances de formation, beaucoup de stagiaires interpellent les formateurs sur l'impression d'avoir été recrutés uniquement pour leur carrure ou leur origine ethnique).

Ces réactions d'auto dévalorisation sont renforcées par un sentiment de rejet de la part des agents permanents des entreprises pour lesquelles ils travaillent in fine (machinistes de la RATP, gardiens)

Une fragilité des dispositifs renforcée par un déficit d'encadrement et une complexité d'organisation des services

L'une des faiblesses du dispositif réside essentiellement dans le manque de compétences d'encadrement opérationnel ; pour beaucoup, les chefs d'équipes ont à peu près le même parcours et ne sont pas formés non plus. Or leur rôle est déterminant dans la réussite de l'action, par le contrôle du travail, la rationalisation des méthodes et la remontée de l'information et le soutien moral et technique qu'ils sont censés apporter aux agents de base. Ce sont eux même des médiateurs de ce point de vue.

Souvent le comportement plus ou moins défaillant des encadrants intermédiaires est le premier facteur de démotivation ou de dérives des agents de médiation eux-mêmes (exemple du respect des horaires très fréquemment cité). On note cependant un meilleur intérêt pour la

formation chez ces derniers ; très certainement parce que leur responsabilité supérieure leur permet une meilleure reconnaissance et de mieux se projeter dans une perspective de carrière.

Dans leur discours les employeurs expriment un fort souci de clarification des missions, des modes opératoires. Dans les faits, malheureusement, ils se retrouvent « le nez dans le guidon » à devoir gérer des aspects de ressources humaines suscités par les turn over des équipes, l'organisation des équipes rendue complexe par les départs en formation et les difficultés de suivi du travail sur le terrain compte tenu de la mobilité souvent inhérente à la mission.

➤ **Limites des rôles et conditions de légitimité dans les quartiers**

- La question de la reconnaissance de ces nouveaux métiers est posée en différents termes :

Reconnaissance institutionnelle mais aussi celle des usagers, comme preuve supplémentaire d'utilité des services apportés. L'appropriation du service et la compréhension de celui-ci par ces derniers est dans ce cas un préalable et l'utilisation de méthodes de concertation adaptées sont des facteurs déterminants. La contribution des usagers aux financements des dispositifs peut aller dans ce sens mais l'expérience montre qu'il ne peut y avoir de dogmatisme en la matière car cette pratique de gestion faite en dehors de toute démarche citée ci-dessus peut conduire au contraire à un surenchérissement des mécontentements face à une attente démesurée. D'autre part, on peut considérer que nombre de dispositifs sont déjà « payés » d'une certaine manière par le citoyen à travers ses contributions fiscales, son loyer, son titre de transport.

- La médiation de quartier ne fonctionne que si elle s'inscrit dans un maillage d'intervention locale :

L'une des difficultés réside dans la délimitation du rôle des médiateurs et de leur légitimité quant à l'implication dans ce partenariat sur le quartier.

Dans certains cas, la mise en place successive de réponses sans concertation et coordination suffisante a conduit à des « mille feuilles » d'interventions en médiation dispersées. Les services de médiation - information par exemple, contribuant à des plates formes d'accès aux droits et aux services trouvent a fortiori leur raison d'être dans les quartiers où il y a des lacunes. La médiation n'est utile que s'il y a derrière une véritable transformation des pratiques de gestion et une organisation opérationnelle qui permet l'échange, la remontée et l'exploitation des informations et des doléances.

Il peut être nécessaire de mettre en place des protocoles d'accord entre les différents partenaires et qu'il y ait un portage politique du partenariat car sinon le médiateur se retrouve en difficulté ; c'est souvent la ville qui est le mieux placée pour faire cette coordination.

Enfin des réserves importantes concernant les limites du cadre de mission des médiateurs doivent être formulées ici :

- Les dispositifs de médiation ne peuvent être généralisés pour se substituer à la présence du service public ou remplacer la responsabilité citoyenne.
- Ils ne sont pas adaptés à des situations réclamant des interventions répressives plus lourdes.
- Il ne s'agit pas non plus de créer un écran de plus entre le service public et les usagers mais de compléter le travail de régulation.

➤ **une clarification nécessaire, des fonctions, des niveaux de responsabilités**

Les différences qui peuvent exister entre les différents types d'emplois de médiateurs se situent parfois essentiellement au niveau des systèmes de travail.

Il a souvent été constaté sur le terrain que les agents de médiation, positionnés au niveau 5, effectuaient parfois plus de tâches que celles strictement définies lors du recrutement et assumaient alors des responsabilités supérieures à celles correspondant à leur niveau de qualification et de positionnement dans la grille interne de la structure employeuse ou de référence.

Si l'on s'en tient à l'essence même du dispositif, cette propension est tout à fait normale dans la mesure où il était justement attendu, dans une phase de mise en oeuvre de ces nouveaux services, de construire le dispositif dans une sorte de processus de recherche-action ; ceci supposait qu'à l'échelon de chaque équipe, un travail de rationalisation des méthodes de prise de recul et d'accompagnement soit fait ; le processus « d'auto médiation » mené par Bertrand Schwarz et son équipe, (association moderniser sans exclure) avait cet objectif ; c'est aussi le cas de dispositif de formation « d'adaptation à la fonction » conduit par certains organismes lorsque celui-ci a été conçu de façon suffisamment interactive avec l'employeur.

Le rôle de veille est conçu comme une mission volontariste qui consiste à aller au devant des difficultés (ne pas attendre le client au portillon) et donc d'anticiper en rendant service⁸⁸ ; ne pas être trop statique (exemple de certains agents d'ambiance dans les gares) et nécessité de savoir endosser l'image et la position institutionnelle (on ne se pose pas en copain).

Un travail de clarification de ces fonctions et de classification par niveaux de responsabilité a été réalisé par l'AFPA et soumis à l'approbation des partenaires dans le cadre de l'évaluation des dispositifs AMIS (niveau V) et TMS (niveau IV) ; il propose les précisions suivantes :

Dans sa mission, l'AMIS (niveau V) est essentiellement chargé de relever des informations et les transmettre ; il intervient ponctuellement sur des tensions et des conflits. Une connaissance moindre que pour le TMS est demandée en matière de connaissance de l'environnement et surtout dans l'implication au sein du partenariat pour lequel il ne peut être directement responsabilisé.

➤ **Une démarche de « développement communautaire » à la française**

Le recrutement d'une partie non négligeable de ces nouveaux intervenants a été clairement ciblé parmi les populations d'origines migrantes .

Une des raisons, pas toujours explicite, a été de chercher indirectement à rattraper le retard des services publics en matière d'intégration des minorités au sein de ses effectifs (objectif affiché plus clairement par le gouvernement en 1997 pour ce qui concerne la Police Nationale avec les ADS).

⁸⁸ Dans les cas où les médiateurs sont confinés dans un rôle de déambulation ou insuffisamment sollicités sur cette notion de service et de veille active, il a pu être constaté (étude menée par profession banlieue et Jacques Faget) des difficultés de positionnement et des démotivations importantes qui ont entraîné des turn-overs et des absences fréquentes (maladies)

Au delà d'un principe d'équité, il y a en fait un souci de faciliter la médiation et les interventions en sollicitant des personnes dont le profil social et culturel assure une certaine proximité avec les publics qui posent des difficultés. Les recrutements se font souvent à partir d'un repérage d'éléments positifs, de « leaders naturels » au sein du tissu associatif local, de personnes ayant une légitimité sociale de fait et en capacité de se poser en intermédiaire.

Cette stratégie s'apparente, finalement, au modèle de médiation et de développement communautaire anglo-saxon tout en réintroduisant la spécificité du modèle jacobin français par l'intégration de ces médiateurs au sein des institutions et le contrôle que continue d'exercer la Puissance Publique à travers les modes de financement de ces interventions. Indirectement, ce fût aussi un moyen d'offrir une voie d'insertion professionnelle pour une catégorie de public plus sévèrement touchée par le chômage .

A l'opposé, cette tendance, pour ne pas parler de stratégie, a donné lieu à de nombreuses polémiques et controverses ; les uns dénonçant une politique de « grands frères »⁸⁹ et du caïdat qui brade la compétence au profit d'une paix sociale à court terme, d'autres dénonçant une forme de clientélisme locale et une politique de « quota » non avouée au détriment des professionnels et d'un vrai travail social ; certains discours plus extrêmes⁹⁰ encore s'alarment d'une pénétration des services républicains par les réseaux mafieux ou intégristes.

Les risques d'une fonctionnarisation des leaders sans perspectives

Plusieurs écueils doivent être pointés si l'on veut éviter un effet contre-productif de la dynamique décrite ci dessus : la simple « fonctionnarisation de leaders » relégués à un rôle de tampon social sans réel statut, ni reconnaissance professionnelle autre que leurs caractéristiques sociales ou ethniques peut conduire au surenchérissement de formes de relégation, à un appauvrissement de la démocratie locale, et une confusion des rôles sur le terrain.

Sans compter l'impasse professionnelle dans laquelle seraient enfermés ces nouveaux intervenants, dont le sentiment d'avoir été exploités pourrait amener à « défaire ce qu'ils ont fait »

➤ **Une professionnalisation hypothéquée par les incertitudes de la pérennisation et la rigidité des cadres d'emplois de références**

Depuis plusieurs années heureusement, les réseaux professionnels, les institutions, les acteurs eux mêmes se sont mobilisés, ont mené une véritable réflexion sur la question et ont ouvert des perspectives en matière de professionnalisation, de cadrage éthique, déontologique et législatif de ces emplois.

Cependant la mise en œuvre opérationnelle des solutions préconisées reste hypothéquée par les déphasages entre les différents niveaux institutionnels, la rigidité ou l'absence de cadre réglementaire, le manque de moyens prospectifs, et des divergences conceptuelles qui continuent de bloquer çà et là, la construction de réponses claires et adaptées (refus de créer des cadres d'emplois par exemple).

La plupart des emplois ont été créés en appui aux dispositifs d'aide à l'emploi ou bien sous des formes contractuelles qui restent précaires ou insuffisamment reconnues (sans référentiels, CDD, hors conventions collectives, externalisés)

⁸⁹ Cf . note n°6 in DTA, « Khalid el Kandili, le champion des grands frères »

⁹⁰ Cf. note n° 6 in DTA , réactions et suspicions vis à vis de la politique des grands frères

La plupart des organismes et collectivités bénéficiaires de ces emplois insistent pourtant sur le caractère aujourd'hui indispensable de ces nouveaux services, ne serait-ce que par la transformation des pratiques qu'ils ont induit au sein des corps de métiers auxquels ils ont été associés. Des chantiers importants sont en cours pour faire évoluer et adapter les cadres d'emploi, notamment au sein de la fonction territoriale.

La solvabilisation de ces emplois reste une question pour les structures les plus fragiles (associations de quartier) et pour les structures de portages spécialement créées.

Les employeurs d'emplois jeunes sont aujourd'hui dans la phase obligatoire d'auto diagnostic préalable à la pérennisation des postes, la question de la professionnalisation étant particulièrement cruciale.

Lorsqu'on les interroge, ceux ci insistent sur la probable nécessité de continuer à mobiliser des financements publics pour la pérennisation des emplois jeunes, la solvabilisation ne pouvant se faire uniquement à partir de la rentabilisation des services rendus, ceux ci relevant la plupart du temps de la collectivité publique.

Le ministère a assuré, depuis l'été dernier, et l'annonce du plan de consolidation du dispositif NSEJ, la reconduction des postes sur trois ans, mais la prise en charge de l'Etat sera alors plafonnée à un peu moins d' 11 000 euros par an ce qui suppose une augmentation de la part des employeurs pour laquelle il faudra trouver de nouveaux commanditaires.

Synthèse sur les problématiques de professionnalisation

Les obstacles à la mise en place de dispositifs de qualifications et de professionnalisation de ces emplois ne renvoient donc pas seulement à l'offre de formation. Et les difficultés évoquées sont de plusieurs natures :

➤ **Des modes de gestion qui doivent correspondre à la nature des services**

Les problématiques de structuration de ce champ professionnel sont dues à la diversité de la nature des employeurs et des statuts.

Le repérage du cadre d'exercice des médiateurs permet de distinguer ceux qui se situent sur le champ de l'économie de marché, ceux qui œuvrent pour le compte du service public ou bien ceux qui sont sur le versant de l'économie sociale et solidaire.

Plusieurs questions se posent :

- d'un côté, l'intégration dans la Fonction Publique Territoriale et d'Etat semble complexe, difficile et lente
- la structuration dans le cadre privé reste floue du fait du manque d'interlocuteurs légitimes et représentatifs (quelle est la puissance signataire pour la négociation d'une convention collective ?)

Deux modes de gestion se dégagent selon les niveaux d'objectifs assignés aux médiateurs : la contractualisation avec une structure de portage si le dispositif est mis en œuvre dans le cadre

d'une démarche partagée (Gestion Urbaine de Proximité). Une internalisation du service, dans le cas où elles sont centrées sur les enjeux propres à l'utilisateur.

Certaines pistes ont été ouvertes pour la mise sur pied de « régies publiques » destinées à gérer ce type d'emplois de manière mutualisée.

- **Inadaptation d'une partie des jeunes à l'emploi**
- **Définition trop imprécise des tâches et de leur articulation avec les autres équipes**
- **Faible attractivité des emplois liée** au bas niveau des salaires et à l'absence de perspectives d'évolution. Sur ce dernier point, la formation a un rôle à jouer mais aussi un coût pour l'employeur, ce qui constitue un obstacle de taille.

Répercussions sur les aspects de formation

Ces difficultés se traduisent par une forte mobilité des emplois qui rend d'autant plus difficile la validation des cadres d'emploi et l'accès à la formation en question ici.

Face à l'urgence, au manque de propositions en matière de formation, les emplois jeunes ont une tendance à se diriger majoritairement sur des formations à l'animation, celles-ci ne correspondant pas toujours et vraiment à leur mission sur le terrain.

La nouveauté d'un tel métier, l'incertitude de sa pérennisation, le manque d'évaluation n'ont pas incité les partenaires à intégrer ces services dans les effectifs permanents, d'autant que la reconnaissance ne semble pas tout à fait acquise auprès de l'ensemble des personnels traditionnels et que les médiateurs en poste ne « collent pas toujours aux profils habituels de l'entreprise, de l'institution »

Il faut dans tous les cas devancer le phénomène d'usure des agents et prévoir leur intégration à plus long terme au sein de l'organigramme en mettant des passerelles vers d'autres postes. La professionnalisation et la qualification sont doublement indispensables dans ce sens où elles doivent permettre aussi la mobilité. Mais cet objectif n'a pu s'appuyer jusque là sur de réelles opportunités et démarche de formation.

Professionnalisation des médiateurs dans le cadre de la Fonction Publique Territoriale

Une démarche prospective a été engagée par le CNFPT, en vue de la professionnalisation et l'intégration des emplois jeunes oeuvrant pour le compte de collectivités locales ; celle-ci s'est basée sur une classification des emplois jeunes selon le découpage en 7 grandes filières (ou finalité de services rendus) proposées par la Cellule nationale d'appui aux emplois jeunes.

Pour ceux classés dans la thématique « Prévention Sécurité et Cadre de vie », les configurations d'emplois et les perspectives d'intégration et de professionnalisation sur le poste ou dans des domaines proches font apparaître les points suivants :

- pour les emplois se rapprochant de la première catégorie repérée, très peu de formations correspondant à l'emploi exercé peuvent être recommandées (a priori normal puisque nous sommes sur un dispositif de « nouveaux services ») ; le CNFPT préconise essentiellement les seules qualifications de niveau IV et V existantes, dans le domaine de l'animation (beatep et bapaapt à option médiation de quartier), CAP de la «prévention médiation» et de gardien d'immeuble.
- les filières d'intégration possibles des emplois de médiation débouchent principalement sur les cadres statutaires suivants :
 - agent de police municipal (filières sécurité)
 - adjoint et animateur territorial (filière animation)
 - gardien d'immeuble, agent d'entretien et agent technique (filière technique)

Les récents décrets instituant un concours de troisième voie ne concernent que les deux dernières hypothèses.

- Concernant les postes dont les profils sont a priori plus élevés sur le plan du niveau scolaire requis (coordonnateurs de peines alternatives), les seules voies possibles semblent être la filière administrative et le passage des concours d'attaché.

Remarques

L'intégration relève de la seule autorité territoriale employeur ; elle doit faire une proposition à l'agent qui respecte les dispositions de la Loi Sapin (résorption de l'emploi précaire dans la Fonction publique)

Chapitre II

L' OFFRE DE FORMATION ET DE QUALIFICATION

Introduction

Compte tenu de la diversité des secteurs étudiés et des filières professionnelles et cadres de références, il nous est apparu utile de compléter les informations recueillies auparavant dans *l'état des lieux* par une approche plus transversale de l'offre de formation actuelle, homologuée ou non, et en direction des diverses catégories de métiers repérés. D'autant que les qualifications et les stages disponibles, notamment issus de l'offre publique, s'ils sont souvent et pour beaucoup spécialisés, voire utilisés majoritairement par tel ou tel type d'employeur, ils sont censés correspondre avant tout à un métier et une fonction plutôt qu'à un poste, un statut et un employeur.

La difficulté d'établir un pareil état des lieux réside dans l'éparpillement de l'offre de formation (on ne recense pas moins de 22 000 déclarations d'existence d'organismes de formation ou de formateurs en Ile de France et 9 000 centres privés réalisent un chiffre d'affaires supérieur à 500 KF).

Cette offre est aussi extrêmement diverse dans ses modalités ⁹¹ :

- formation initiale ou continue, en alternance ou non,
- formations *diplômantes* ou non,
- diversité des prestataires : Ministère de l'Education nationale (GRETA, Universités), Ministère de l'Emploi et de la solidarité (AFPA), Chambres de commerce et d'industrie, centres de formation privés subventionnés ou non,
- intégration ou non des formations dans les dispositifs publics du type professionnalisation des emplois-jeunes, accès à la formation et à l'emploi pour les jeunes en difficulté,
- champ des formations dispensées : sécurité des biens et des équipements, surveillance humaine et sûreté, prévention sociale.

On a retenu les pistes d'investigation suivantes :

- les diplômes et titres homologués dans le champ de la prévention, la sécurité, du niveau CAP à l'enseignement supérieur,
- les centres de formation référencés dans la région dans les domaines étudiés,
- les actions de formation mises en place par les principales catégories d'employeurs,
- un aperçu des formations à l'animation est aussi proposé.

Quelques éléments de bilan sur la participation de la Région à la formation professionnelle dans les domaines de la sécurité et attenants

Le « répertoire des formations qualifiantes » édité par la Région pour l'année 2001-2002 faisait état d'environ 230 places financées pour des formations liées à la sécurité d'une part (réparties entre 6 GRETA et 5 autres centres de formation), 10 places pour le diplôme « médiation sociale et urbaine » de l'université Paris X et 15 places pour le diplôme d'éducateur spécialisé de l'IRFASE.

Une extraction des données d'activités récentes de la DDEFP fait état de 30 sessions de formation financées dans les domaines de la sécurité ou du gardiennage d'immeuble, pour un total de 425 places et de 22 000 heures, avec une participation de la région de près d' 1 231 000 euros . Soit un effectif moyen de 14 stagiaires pour des sessions d'une durée moyenne de 750 heures. Nous obtenons alors un taux moyen de prise en charge par la Région

⁹¹ Cf note n° 27, DTA relative au dispositif public de formation professionnelle

de 4 euros de l'heure-stagiaire ⁹² - Ces actions ont concerné pour les $\frac{3}{4}$ des demandeurs d'emploi adultes et $\frac{1}{4}$ de jeunes en insertion. La quasi totalité (97%) des formations correspondent à des niveaux V (1 seule de niveau IV).

Sur l'ensemble des stages, plus des 2/3 relèvent du domaine de la sécurité, mais quelques uns seulement proposent des formations généralistes *d'agent de prévention et de sécurité*, les autres étant plus axés sur la *sécurité bâtementaire*, alliant des fonctions de surveillance humaine à des tâches et des compétences techniques (sécurité incendie, maintenance, accueil) . Dans une moindre mesure, on trouve quelques spécialités telles que la sûreté aéroportuaire, maître-chien, ou la télésurveillance, médiation. Parmi ces formations attachant à la sécurité, 25 % (5) conduisent à des CAP, les autres donnant lieu à des attestations et des certifications professionnelles sur les différentes dimensions et spécialités précitées (ERP , IGH, agent cynophile, opérateur en télésurveillance, secourisme).

Les formations de gardiens d'immeubles quant à elles, (8 au total) semblent plus homogènes et standardisées et débouchent quasiment toutes sur un CAP. Cela s'explique en partie par le fait qu'elles soient principalement réalisées par les GRETA.

L'offre est portée par 19 organismes différents dont 8 GRETA. Quelques structures assurent à elles seules 3 formations : le CFPS, le GRETA de l'Essonne, l'AFEP du Val d'Oise. Une observation de la répartition territoriale des formations subventionnées par la Région montre une concentration de près de 50% de l'offre dans l'Essonne et le Val d'Oise et principalement pour des formations liées à la sécurité. Inversement, peu de formations (10% du total) sont dispensées dans les Yvelines, la Seine et Marne et le Val de Marne tandis que les autres départements de la petite couronne (75, 92, 93) cumulent à eux trois les 40% restants.

⁹² mode de calcul : total subv. régionale / total heures = Subv. pour une heure de formation / Nb de stagiaire moyen

II.1. Les diplômes homologués de l'éducation nationale⁹³

D'importantes évolutions sont enregistrées dans ce domaine depuis quelques années. Elles se traduisent par la mise en révision des diplômes existants afin de mieux les adapter aux besoins des entreprises et à l'évolution des métiers et aussi par la création récente de nouveaux titres et diplômes.

II.1.1. - Les diplômes de l'enseignement secondaire

Dans le champ de la sécurité et de la prévention, 4 types de diplôme sont préparés en Ile-de-France :

- le certificat d'aptitude professionnelle (CAP) se prépare en lycée professionnel en 2 ans après une classe de troisième ou en un an après un premier CAP ou BEP (brevet d'études professionnelles). Il peut aussi être préparé en alternance (contrat d'apprentissage ou contrat de qualification) ou en formation continue.
- la mention complémentaire (MC) est une formation d'un an après le CAP⁹⁴ qui permet une meilleure adaptation à l'emploi en ajoutant une spécialisation à la qualification de départ. Elle se prépare par la voie scolaire dans les lycées professionnels, par l'apprentissage ou par la formation continue.
- le brevet professionnel (BP) est un diplôme national de niveau équivalent au bac qui atteste d'une haute qualification dans l'exercice d'une activité professionnelle définie. Il se prépare principalement par la voie de la formation professionnelle continue mais également par l'apprentissage. Sa durée est variable selon les domaines et l'expérience déjà acquises par les candidats.
- Enfin, le baccalauréat professionnel donne une qualification plus élevée dans la même spécialité que le CAP ou le BEP auquel il correspond, à un niveau intermédiaire entre ouvriers qualifiés et techniciens supérieurs. Ce diplôme se prépare en 2 ans dans les lycées professionnels, y compris par l'apprentissage ou par la formation continue.

⁹³ Sources :
-Commission professionnelle consultative pour les diplômes existants et les réflexions en cours
-Centre national de documentation pédagogique pour la description des diplômes
-Direction de la programmation et du développement pour les effectifs scolarisés
-Catalogues académiques des formations délivrées par les GRETA
-Atlas des formations de l'ONISEP
-Répertoire des formations qualifiantes de la Région Ile-de-France
-Répertoire des CFA de la Région Ile-de-France
-Offres de formations des universités régionales

⁹⁴ ou après un BEP, un BP ou un bac.

| Niveau V | Niveau IV |
|--|---|
| CAP agent de prévention et de sécurité CAP agent de prévention et de médiation MC sûreté des espaces ouverts au public | BP agent technique de prévention et de sécurité BP agent technique de sécurité dans les transports BAC PRO métiers de la sécurité option police nationale |

Le CAP agent de prévention et de sécurité (niveau V)

Créé en 1984, il a fait l'objet de deux rénovations successives en 1989 et en août 2001. La première session organisée sur la base du nouveau référentiel se déroulera en 2003.

La compétence globale sanctionnée par le diplôme est définie comme suit dans le référentiel établi par le ministère : « le titulaire du CAP agent de prévention et de sécurité doit être capable sur le site dont il est chargé, d'assurer la sécurité, de prévenir tout acte de malveillance et de négligence par une surveillance appropriée. Il doit en cas d'incident mettant en péril la sécurité des bâtiments et de leurs occupants, prendre les mesures conservatoires immédiates, intervenir dans les limites définies par la loi, faire intervenir éventuellement des secours extérieurs et avertir immédiatement sa hiérarchie et /ou le client des circonstances et des effets observés de cet incident. »⁹⁵

Le « domaine professionnel » de ce CAP est donc constitué de 3 unités :

- prévention des actes de malveillance et de négligence,
- prévention et lutte contre l'incendie,
- secours et assistance aux personnes.

Le diplôme inclut désormais de manière explicite les qualifications ERP1 et IGH1⁹⁶ requises pour exercer comme agent de sécurité dans un établissement recevant du public ou dans un immeuble de grande hauteur. Il inclut aussi l'attestation de sauveteur secouriste du travail (ASST) pour la partie des compétences ayant trait au secours des personnes et fait une plus large place aux nouveaux matériels de surveillance à distance.

Ce diplôme n'avait connu jusqu'à présent qu'un très faible succès en Ile-de-France : l'Education nationale n'a recensé en 2000 que 19 diplômés dans la région sur un total de 792 pour la France entière.

En 2002, deux établissements seulement proposent cette formation en Ile-de-France avec des financements provenant du Conseil régional :

- le Centre de formation des personnels de sécurité à Paris
 La formation a été mise en place dès 1990. La demande des entreprises pour cette qualification est considérable : le centre de formation a reçu plus de 500 offres d'emploi. La demande des jeunes est également très importante : 250 demandes sont enregistrées pour une trentaine de places. Mais la majorité des candidats se font une idée fautive des

⁹⁵ Arrêté paru au Journal Officiel du 05/09/2001.

⁹⁶ Voir le sous-chapitre consacré aux titres homologués par le ministère de l'Emploi et de la solidarité.

métiers et ne correspondent pas au profil recherché par les entreprises : ils ne passent pas le filtre de sélection du centre.

- **Le GRETA Est Essonne**

ouvert depuis 4 ou 5 ans. Les 2 premières années, la demande a été importante ; ensuite elle s'est réduite. A la rentrée 2001, le recrutement a été fait en collaboration avec l'ANPE. Sur 50 demandeurs d'emploi dans le secteur de la sécurité convoqués, 20 seulement se sont présentés, pour une capacité d'accueil de 14 places.

La Mention complémentaire (MC) sûreté des espaces ouverts au public (niveau V)

La mention complémentaire sûreté des espaces ouverts au public est un diplôme ouvert aux titulaires de CAP, BEP, ou titre homologué de niveau V.

Elle a été mise en place en septembre 2001, en raison d'une forte demande émanant notamment des grandes surfaces commerciales et galeries marchandes, sur des espaces en copropriété gérés de manière privative. Elle répond également à la demande de formation des personnels en poste dans les équipements sportifs, sociaux, culturels et touristiques, dans les parcs de loisirs, jardins et espaces ouverts au public. Elle est davantage axée sur la surveillance humaine que le CAP APS.

Cette mention complémentaire est pour le moment destinée essentiellement à valider les acquis professionnels des adjoints de sécurité recrutés par le Ministère de l'Intérieur dans le cadre du dispositif emplois-jeunes, qui ne pourraient ou ne voudraient pas intégrer la police nationale et s'orienteraient vers la sécurité privée. Elle est plus accessible que le CAP APS parce que de durée plus courte. Elle est ouverte aux titulaires de CAP et aux personnes justifiant de trois années d'expérience professionnelle.

Une attestation de formation aux premiers secours est requise pour obtenir la mention. Elle ne donne pas, par contre, les qualifications ERP1 et IGH1, qui peuvent être préparées en formation continue.

Ce diplôme est en cours de montage par le GRETA Geforme 94. Un partenariat pédagogique est déjà en place avec la police et les entreprises intéressées. Les financements visés sont divers : contrats de qualification, plans de formation des municipalités qui n'ont pas de police municipale, Région.

Le CAP agent de prévention et de médiation (niveau V)

Ce CAP a été mis en place en 1999 et la première session, organisée à la rentrée 2000⁹⁷.

Le référentiel de ce nouveau diplôme précise le rôle du titulaire du CAP : « assurer l'accueil et l'information des usagers, prévenir les situations conflictuelles, assurer la sécurisation des personnes et des espaces et participer au maintien du cadre de vie. Par sa position d'interface entre les institutions et les usagers, il exerce une action préventive et éducative de proximité et il contribue au maintien ou à l'établissement du lien social. Son activité s'effectue sous la

⁹⁷ Ce CAP a été mis en place par la commission professionnelle consultative Secteur sanitaire et social, à la différence des autres diplômes mis en place par la CPC Secteur autres activités du secteur tertiaire.

responsabilité d'un personnel d'encadrement et en partenariat avec les professionnels d'autres structures. »⁹⁸

Le « domaine professionnel » de ce CAP est constitué de 3 unités :

- accueil, information et accompagnement,
- prévention et médiation,
- communication et organisation.

Les points communs avec le CAP APS concernent la prévention des conflits et actes de malveillance et les compétences en matière d'accueil et d'information. Par contre, l'accent est mis ici sur l'activité de médiation sociale tandis que les qualifications techniques liées à la sécurité des bâtiments ne sont pas requises.

En Ile-de-France, 3 GRETA ont proposé cette formation :

- le GRETA Tertiaire Nord 93,
- le GRETA Tertiaire Centre de Paris qui a déjà formé 9 diplômés au cours de la première session et compte 51 inscrits pour la session en cours. Les salariés inscrits sont tous sous statut d'emplois-jeunes et employés par la Mairie de Paris ou par des associations, des entreprises publiques ou d'autres collectivités locales,
- le GRETA Plaine-de-France a déjà mis en place 3 sessions de préparation à ce diplôme. Cependant, les responsables observent une baisse progressive de la demande : 5 candidats seulement seront présentés aux examens de juin 2002. Une demande de financement a été déposée auprès du Conseil régional d'Ile de France pour l'ouverture de la formation aux demandeurs d'emploi.

Le GRETA Est Essonne a ouvert une session en 2001 à la demande de la ville de Corbeil pour la formation des emplois jeunes. Mais la formation n'a pas été reconduite par la suite faute de demandes.

En revanche, le GRETA de la région de Massy a mis en place une session à la rentrée 2002.

Le Brevet professionnel agent technique de prévention et de sécurité (niveau IV)

Créé en 1990 et modifié en 1997, ce brevet peut être préparé par la voie de la formation professionnelle continue ou par celle de l'apprentissage. Les candidats doivent justifier d'une période d'activité professionnelle préalable de 2 ans pour les titulaires du CAP APS ou 5 ans pour les autres.

Comme pour le CAP APS, les compétences du titulaire du BP concernent la prévention et l'intervention en cas d'incendies, d'actes de malveillance, de risques techniques ou d'accidents, le secours aux personnes et la gestion des systèmes de télésurveillance et télé sécurité. Il doit être capable, en outre, d'encadrer une équipe d'intervenants.

Ce diplôme n'est pas préparé en Ile-de-France.

⁹⁸ Arrêté paru au Journal Officiel du 11/12/1998.

Le Brevet professionnel agent technique de sécurité dans les transports (niveau IV)

Créé en 1994 et également modifié en 1997, ce brevet est préparé en Ile-de-France dans le cadre d'un partenariat entre la RATP et le GRETA de Paris Centre. Les salariés de la RATP suivent une partie de la formation sur leur temps de travail et l'autre partie sur leur temps libre, d'où un certain nombre d'abandons en cours. 15 à 20 candidats sont présentés chaque année aux examens.

Pour les deux BP cités, l' Education nationale n'a recensé en 2000 que 16 diplômés en Ile-de-France et le nombre total de diplômés s'établissait à 57 seulement dans toute la France. L'Ile-de-France n'accueille qu'un seul centre de formation au BP agent technique de sécurité dans les transports, le GRETA tertiaire Paris Centre, dont le flux annuel oscille autour d'une quinzaine de candidats.

Une réflexion est en cours dans la commission professionnelle consultative concernant l'avenir de ces diplômés qui ont vieilli. Pour le BP agent technique de sécurité dans les transports, une demande de révision a été déposée pour accentuer l'orientation médiation. Par rapport au bac, le BP reste plus accessible aux personnes en recherche de promotion, du fait du poids relatif plus faible des enseignements généraux.

Le Bac pro des métiers de la sécurité, option police nationale (niveau IV)

Ce diplôme a été créé en septembre 1997. A titre dérogatoire, il ne peut être préparé que dans les écoles de police pour la partie professionnelle, en partenariat avec des établissements publics ou privés pour les enseignements généraux.

Il est destiné aux personnes ayant réussi le concours de gardien de la paix et qui suivent leur formation rémunérée dans une école de police. Il n'est pas obligatoire mais de fait la quasi-totalité des élèves s'y inscrit. L'obtention du diplôme leur permet par équivalence d'accéder au grade de brigadier.

Les diplômés intègrent directement les services de police ; pour s'orienter vers le secteur de la sécurité, il leur faudrait démissionner et rembourser les frais liés à leur formation (rémunération, charges, formation).

Pour l'année 2000, l' Education nationale a comptabilisé 567 jeunes diplômés en Ile-de-France, représentant près de 60 % des effectifs nationaux.

Ce chiffre est en très nette augmentation sur un an (197 diplômés étaient recensés en Ile-de-France en 1999, année d'ouverture du diplôme).

En bref, beaucoup de diplômés mais peu de diplômés

L'ensemble des formations ouvertes dans la Région s'adressent ou à des salariés, en particulier des jeunes sous statut d'emploi - jeune ou à des demandeurs d'emploi. Aucune formation n'est proposée en formation initiale dans un établissement scolaire. Cette organisation particulière semble mieux adaptée à la demande des entreprises, qui recherchent des personnels ayant déjà un peu d'expérience. Elle répond aussi à l'objectif de professionnalisation des agents, emplois-jeunes ou autres, qui exercent de fait des fonctions d'ordre sécuritaire.

Les huit dernières années ont été marquées par la multiplication de nouveaux diplômés dans un champ jusque-là presque inconnu du ministère de l' Education nationale. On observe une

diversification progressive des diplômes dont les contenus ont évolué d'une dominante technique et technologique (prévention des incendies, surveillance des équipements et des bâtiments) vers la prévention des actes de malveillance d'origine volontaire et la médiation sociale.

Le nombre de personnes qui accèdent à ces différents diplômes reste très limité en Ile-de-France, eu égard aux besoins de qualification des agents de sécurité privés d'une part, et au nombre élevé d'emplois - jeunes occupant des postes liés à la sécurité d'autre part. Les raisons en sont diverses :

- une mise en place récente, dans des établissements (les GRETA) jusque-là peu familiers de ce domaine professionnel,
- une demande qui tarde à s'exprimer de la part des entreprises du secteur comme des organismes employant des jeunes sous statut d'emploi - jeune. Les professionnels du secteur connaissent encore mal ces nouveaux diplômes et ne partagent pas systématiquement la volonté de requalification et de revalorisation affichée par les représentants de la branche professionnelle. Le coût des formations délivrées mais aussi les longues absences qu'elles entraînent, représentent un obstacle au processus de qualification pour les employeurs publics et privés,
- du côté des demandeurs d'emploi, la demande de formation aux diplômes nationaux de niveau V et IV n'apparaît pas non plus très forte : la longueur de la formation et le poids des enseignements généraux restent dissuasifs par comparaison avec les qualifications techniques de base ERP1 et IGH1. Ces qualifications plus légères permettent aujourd'hui encore aux jeunes d'accéder directement à un emploi. En outre, une partie des jeunes qui s'inscrivent dans le secteur de la sécurité en méconnaissent la plupart des métiers et ne correspondent pas aux profils recherchés par les employeurs parce qu'ils ont un casier judiciaire ou des comportements incompatibles avec les attentes des employeurs.

L'offre actuelle en Ile-de-France est concentrée sur le niveau V correspondant à la catégorie ouvrier ou employé qualifié. Il existe aujourd'hui un hiatus entre ce premier niveau de qualification et les formations dispensées dans l'enseignement supérieur. Les diplômes de niveau IV qui correspondent au niveau de qualification intermédiaire sont encore peu accessibles ; le BP agent technique de prévention et de sécurité n'est quasiment pas préparé dans la région, à l'exception du partenariat Greta - RATP dans les métiers du transport et le bac pro option police nationale est destiné aux seuls gardiens de la paix et débouche exclusivement sur le secteur de la police nationale.

Les services de l' Education nationale chargés de la programmation de l'offre de formation professionnelle ont entamé une réflexion sur le BP qui devrait déboucher sur une rénovation du diplôme. Cependant, le nombre de postes correspondant à ce niveau de qualification étant plus limité qu'au niveau V, il est possible que la demande reste encore trop faible pour que puissent être montées localement des sessions de formation continue.

II.1.2. - Les diplômes de l'enseignement supérieur

Les diplômes de l'enseignement supérieur professionnel proposés dans les universités franciliennes et ayant trait à la sécurité et la tranquillité publique sont principalement de 2 types :

- les D.E.S.S., diplômes d'études supérieures spécialisés, sont des diplômes nationaux soumis à une procédure d'habilitation par le Ministère de l' Education. Ils se préparent en un an après une maîtrise ou un diplôme équivalent et apportent une spécialisation ou une deuxième compétence,
- les D.U., diplômes universitaires, sont spécifiques aux différentes universités qui les organisent, à la différence des diplômes nationaux. Ils sont votés par le conseil d'administration des universités. Simples certificats ou cursus complets, ils peuvent répondre à une spécialisation de l'université ou à une particularité régionale du bassin d'emploi. Il existe des D.U. de premier, deuxième et troisième cycle.

Les deux types de diplômes peuvent être préparés soit par la voie de la formation initiale, soit par celle de la formation continue, notamment après une procédure de validation des acquis professionnels. Cependant, les D.U. sont plus accessibles que les D.E.S.S. en formation continue, en raison de programmes plus courts et d'une plus grande liberté de recrutement des candidats issus du monde professionnel.

Les diplômes décrits ici sont ceux qui ont trait à la prévention des actes de malveillance humaine ou à l'activité de prévention et de médiation sociale. Les diplômes axés sur la sécurité au sens technique ne font pas l'objet d'un approfondissement. On en dénombre plusieurs en Ile-de-France, dont :

- le DUT Hygiène et sécurité préparé à l'IUT de Saint-Denis, diplôme préparé en 2 ans après le bac et consacré à l'analyse et à la prévention des risques⁹⁹,
- le diplôme d'ingénieur - maître en management et gestion des entreprises option ingénierie des techniques et services des immeubles de l'IUP de Marne-la-Vallée,
- le DESS Sécurité dans les transports de l'université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines. (La liste ci-dessus n'est pas exhaustive.)

Le DU Politique et dispositifs de sécurité urbaine (IHESI – Université Paris V)

Ce DU de troisième cycle est axé sur la conception, la réalisation et le suivi de projets locaux en matière de sûreté, tranquillité publique et prévention de la délinquance. Il vise notamment à favoriser l'efficacité et la réussite des contrats locaux de sécurité.

Il s'agit d'une formation exclusivement professionnelle destinée notamment aux cadres des collectivités territoriales, aux gestionnaires des organismes HLM, aux transporteurs publics et plus généralement aux responsables d'équipements ouverts au public.

⁹⁹ Il permet d'accéder à des emplois de techniciens dans une entreprise, un organisme de contrôle agréé, une collectivité territoriale, un service public. De fait, la moitié environ des quelques 80 diplômés annuels poursuivent des études dans l'enseignement supérieur sur des thématiques diverses (pollution de l'air, de l'eau, gestion des risques) et beaucoup préparent le concours de sapeur-pompier, accessible jusque récemment au niveau bac+2.

Mise en place à la rentrée 1998, cette formation accueille 17 salariés en 2002, issus principalement de collectivités locales, mais aussi de bailleurs sociaux, transporteurs publics et plus récemment de chambres de commerce et d'industrie.

Le D.U. de 1^{er} cycle Développement urbain et interventions sociales option conduites à risque et prévention (Université de Marne-la-Vallée – Institut de recherche et de formation à l'action sociale de l'Essonne IRFASE)

Ce diplôme ouvert à la rentrée 1999 a été réactualisé en 2001 afin de mieux prendre en compte les aspects liés à la sécurité et d'ouvrir une formation accessible aux personnes diplômées de niveau bac. La formation comprend désormais un tronc commun « développement urbain et interventions sociales » représentant environ la moitié des enseignements et 2 options : « conduites à risque et prévention – pour une démarche éducative et citoyenne de lutte contre les incivilités et les violences », accessible au niveau bac, et « insertion par l'économique et développement territorial », accessible au niveau bac+2. La formation est dispensée en partenariat avec l'IRFASE, institut de recherche et de formation à l'action sociale de l'Essonne.

L'option « Conduites à risques et prévention » vise 3 catégories de public :

- les professionnels exerçant dans les quartiers sensibles, dans la prévention spécialisée, dans les équipements de proximité, les centres sociaux, l'habitat social, le transport, la police de proximité,
- les emplois-jeunes recrutés par les collectivités locales, les associations, les services sociaux et médico-sociaux, les sociétés de transport, les bailleurs sociaux, les structures d'insertion, le Ministère de la Justice,
- les demandeurs d'emploi souhaitant investir ce champ.

Elle peut déboucher sur une poursuite d'études, à l'IRFASE ou au sein du diplôme universitaire 2^{ème} cycle « Insertion par l'économique et développement territorial » ou bien sur des emplois de médiation et dans les services de proximité.

La formation ne semble pas avoir trouvé son public la première année, faute de professionnels intéressés déjà titulaires du bac. Le diplôme de 2^{ème} cycle remporte davantage de succès, notamment auprès de personnes titulaires de diplômes littéraires qui souhaitent s'orienter vers les métiers de l'action sociale.

Pour l'année 2001-2002, le D.U. a intéressé 20 étudiants, dont 12 pour le 2^{ème} cycle et 8 pour le 1^{er} cycle.

Le D.U. Médiation sociale et urbaine option encadrement des emplois jeunes
(Université Paris X)

Il s'agit d'un diplôme universitaire de second cycle mis en place à la rentrée 2000. Il est accessible en formation initiale ou continue et préparé en alternance. En formation initiale, le niveau requis est bac+2.

L'objectif de la formation est la professionnalisation et la qualification des personnes exerçant ou appelées à exercer des fonctions au sein de dispositifs de médiation sociale : médiateurs, adultes-relais et leurs encadrants.

Le D.U. a accueilli, durant l'année 2001-2002, une vingtaine de candidats et la demande semble progresser : 40 demandes environ ont été enregistrées pour la rentrée 2002.

La moitié des inscrits sont des demandeurs d'emploi en reconversion après bilan de compétence. Les autres sont, ou des salariés d'associations et de collectivités locales, ou des individuels prenant en charge le financement de leur formation.

Le diplôme de l'institut de criminologie (Institut de criminologie – Université Paris II)

Ce sont les plus anciens diplômes dans le domaine de la sécurité, l'Institut de criminologie datant des années 1920.

Ce diplôme est accessible en formation initiale aux étudiants titulaires d'une licence en droit ou d'un niveau équivalent après examens de droit et procédure pénaux. La majorité des étudiants se destinent à des carrières dans le droit mais la formation accueille aussi des psychologues ou des médecins qui souhaitent être agrémentés auprès des tribunaux.

La plupart des étudiants passent des concours à l'issue de leur formation : avocats, police, magistrature.

Le diplôme est composé de 2 certificats :

- sciences criminologiques
- et sciences criminelles qui peuvent être préparés individuellement
- et d'une soutenance de mémoire.

Au total, les 2 certificats comptent entre 150 et 180 inscrits, sélectionnés sur dossiers.

L'institut de criminologie va présenter prochainement une demande de labellisation du diplôme au niveau 3^{ème} cycle, pour encourager les étudiants à soutenir le mémoire.

Le D.U. Prévention et traitement des conduites de violences privées (Université Paris II – centre de formation professionnelle)

Ce diplôme a été mis en place à la rentrée 2000. Il était relativement nouveau pour le centre de formation plutôt spécialisé dans les disciplines juridiques. Il s'adresse à un large public de professionnels : magistrats, médecins, psychologues et psychiatres, directeurs et personnel d'encadrement des établissements de santé, médicaux-sociaux, cadres de l'Education nationale, de l'administration pénitentiaire, de la Protection Judiciaire de la Jeunesse, de la police et de la gendarmerie nationale, de la fonction publique territoriale.

De fait, la formation accueille aujourd'hui une vingtaine de personnes, principalement des médecins, psychologues, psychiatres, personnels de l'administration pénitentiaire et des foyers d'accueil.

La demande est jugée assez faible par les responsables de la formation qui projettent de transformer le diplôme en D.E.S.S., accessible à la fois en formation initiale et continue.

La formation est ouverte aux candidats justifiant d'un diplôme bac+3 ou de qualifications professionnelles validées.

Le DU Criminologie (Université Paris XIII)

(Informations non parvenues à ce jour)

Le D.U. et le D.E.S.U. Criminologie (Université Paris VIII)

Le D.U., mis en place en 1999, accueille en 2002 56 étudiants (pour une centaine de demandes), principalement en formation initiale (50) et dans le cadre de double cursus de droit, psychologie, développement urbain.

Le D.E.S.U. a été mis en place en 2000 ; il constitue un débouché pour les étudiants titulaires du D.U..

Les deux diplômes sont de 2^{ème} cycle.

Le D.E.S.S. Ingénierie des risques : sécurité dans les institutions, les entreprises et les collectivités (IHESI – Université Paris V)

Ce D.E.S.S. a été mis en place à la rentrée 1997. Il est ouvert aux étudiants titulaires d'une maîtrise en sciences humaines, droit, sciences politiques et économiques ou autres ayant déjà effectué des stages ou des travaux dans ce domaine. Il est également accessible au titre de la formation continue à tous les professionnels (cadres du secteur public et privé, ingénieurs et assimilés, consultants, urbanistes, architectes) dont les titres universitaires et les compétences acquises en cours d'activité sont jugés compatibles par la commission de validation des acquis professionnels.

Le D.E.S.S. accueille une vingtaine d'étudiants, moitié issus de l'université (droit, sociologie, psychologie, politique de la ville), moitié issus de la formation continue (collectivités locales, bailleurs, sociétés privées de sécurité, RATP). Une partie d'entre eux, qui n'avaient pas le pré-requis nécessaire en terme de diplômes, ont pu être intégrés par la validation des acquis professionnels.

Les responsables du D.E.S.S. ont mené une politique de communication¹⁰⁰, y compris auprès des grands groupes commerciaux, qui porte ses fruits : le spectre d'origine des stagiaires est de plus en plus diversifié.

En revanche, la demande ne semble pas beaucoup augmenter en volume. Une des explications tient à ce qu'une partie des candidats n'ont pas le niveau requis pour entrer en D.E.S.S..

Les conditions d'insertion des jeunes diplômés dont c'est la formation initiale paraissent très bonnes. Les entreprises intégrées sont de nature très diverse : ADP, AXA, sociétés de transport de fonds, collectivités territoriales.

Le D.E.S.S. Information et sécurité (Université de Marne-la-Vallée)

Ce diplôme mis en place est accessible en formation supérieure initiale et en formation continue, après validation des acquis professionnels ou personnels.

Il comprend trois pôles d'enseignement :

- l'analyse de la vulnérabilité,
- les systèmes d'information,
- et les procédures décisionnelles.

¹⁰⁰ Notamment à travers l'organisation de colloques : « Malveillance, accidents : quelles réponses face à ces risques ? » en 2001 et « Les nouvelles menaces contre l'entreprise en matière de sécurité : malveillance, contrefaçon, terrorisme » en mai 2002. Ces colloques sont organisés en partenariat avec l'IHESI.

(informations non parvenues à ce jour)

Les projets de nouveaux diplômes

L'université Paris V ouvrira à la rentrée 2003 une licence professionnelle « Sécurité des biens et des personnes : encadrement des services de sécurité-sûreté ». Il s'agit d'une initiative propre à l'université, sans partenariat avec l'ITHESI qui ne travaille pas dans le domaine de la sécurité privée. Ce projet est né d'une forte demande exprimée par les entreprises pour la formation de cadres et la professionnalisation des responsables d'équipes. Des partenariats ont été montés avec Renault, la Caisse des Dépôts et Consignations, le SNES et Eurodisney.

La formation porte principalement sur 2 volets : les normes techniques réglementaires et la sûreté des espaces publics accueillant du public.

Le public attendu est assez divers : étudiants en droit, AES, économie, politique de la ville.

Dans le champ prévention-médiation sociale, l'université de Marne-la-Vallée prépare également une nouvelle licence professionnelle en formation initiale dont l'habilitation est en cours.

L'université Paris II (centre de formation professionnelle) ouvrira en 2002 un D.U. Médiation de 3^{ème} cycle. Il a pour but « l'ouverture aux enjeux de la médiation et l'appropriation des principes fondamentaux qui en constituent le socle » en vue de leur application dans des domaines très divers : social, pénal, interculturel, économique (fusions d'entreprises, gestion de conflits internes), scolaire, médical.

Par ailleurs, l'université a demandé l'ouverture du D.E.S.S. et de la future licence professionnelle à la formation par apprentissage. La réponse de la Région est attendue pour le mois de juin.

Enfin, l'université Paris VIII, qui délivre déjà un D.U. et un D.E.S.U. « criminologie » projette aussi l'ouverture en 2003 ou en 2004 d'un D.E.S.S. pour compléter son offre de formation dans ce domaine.

Les perspectives

Comme dans le niveau secondaire, de nombreuses formations liées à la sécurité et à la prévention des actes de malveillance ont été mises en place dans l'enseignement supérieur ces dernières années. Leur adéquation aux besoins des employeurs est encore difficile à mesurer en raison d'un manque de recul. Cependant, on peut déplorer un manque de coordination dans la mise en place de ces formations entre les différents prestataires à l'échelle de la région.

Le public accueilli dans ces formations est composé d'étudiants et surtout de professionnels issus de secteurs très variés : entreprises privées, transporteurs publics, bailleurs sociaux, collectivités locales, personnels d'institutions médicales, sociales, éducatives, juridiques, associations, chambres de commerce. Les qualifications initiales des stagiaires sont aussi très diverses. La plupart de ces formations ont donc une visée très généraliste.

Cependant, les conditions de recrutement des candidats à la formation ne paraissent pas très favorables dans la plupart des cas. Le coût des formations et l'importance de l'investissement horaire limite la demande dans un contexte de mise en place de l'ARTT. Plus généralement, les entreprises et les collectivités locales ne ressentent pas toujours le besoin de professionnalisation. Le relatif éparpillement de l'offre, sans coordination au niveau régional, et

la diversité des recrutements professionnels au sein de la plupart des formations contribuent peut-être aussi à la réserve des milieux professionnels.

Ces difficultés de recrutement en formation continue sont d'autant plus inquiétantes que la plupart des formations sont financées par le biais de la formation continue, en raison du coût des intervenants professionnels extérieurs à l'université.

Enfin l'offre intermédiaire avec l'enseignement secondaire reste très limitée. Une seule formation est accessible au niveau du bac mais seulement aux professionnels, emplois-jeunes et demandeurs d'emploi (le D.U. de l'université de Marne-la-Vallée). Le D.U.T. Hygiène et sécurité enseigné à l'I.U.T. de Saint-Denis est orienté sur la sécurité du travail plus que sur la tranquillité publique.

L'ouverture prochaine de deux licences professionnelles devrait combler en partie ce déficit.

II.2 Les formations à l'animation du Ministère de la Jeunesse et des Sports

Il existe plusieurs types de formations conduisant soit à des diplômes professionnels, soit à des titres, attestant d'une qualification ou plus simplement d'une aptitude dans le domaine de l'animation. On y accède le plus souvent en formation continue. Les plus courantes sont :

- **le brevet d'aptitude aux fonctions d'animateur (BAFA)** n'est pas un diplôme professionnel. Ce simple brevet, accessible à tous à partir de 17 ans, avait pour objet, au départ, de former les animateurs volontaires qui encadrent les publics dans les centres de loisirs et de vacances. La formation est relativement courte (28 jours de sessions théoriques et de stages pratiques inclus) et ne permet théoriquement pas d'exercer le métier d'animateur professionnel. Cependant, dans la pratique, faute de diplômés, ce brevet est devenu une référence et un critère de sélection auprès des principaux employeurs, collectivités locales et associations pour le recrutement de permanents dans les structures socio-éducatives. Depuis la fin des années 80, on relève un nombre de stage de **spécialisation «animation de quartier en milieu urbain» et «animation jeunes quartiers sensibles»** proposés par les associations de l'éducation populaire. Plusieurs directions départementales en Ile de France (ex : Val d'Oise ont aussi mis en place des partenariats avec ces organismes pour organiser des **sessions spécifiques et sur site** en direction des jeunes animateurs recrutés pour les **«opérations de prévention été »**¹⁰¹ .
- **le brevet d'aptitude professionnelle d'assistant animateur technicien (BAPAAT)** de la jeunesse et des sports est un diplôme homologué au niveau V. Mis en place en 1996, ce diplôme est préparé dans des centres de formation régionaux agréés. La formation se déroule en alternance et comprend environ deux mille heures d'enseignements généraux, technologiques et professionnels. Trois options sont proposées aux candidats : loisirs du jeune et de l'enfant (la plus demandée), loisirs tous publics et loisirs de pleine nature,
- **le brevet d'Etat d'animateur technicien de l'éducation populaire (BEATEP)** est un diplôme homologué de niveau IV ouvert aux diplômés de niveau V justifiant d'une expérience professionnelle ou de bénévole et aux personnes justifiant de deux années d'exercice professionnel. La formation dure de 8 à 24 mois et comprend 440 heures de formation théorique.
- enfin le **DEFA**, diplôme d'Etat relatif aux fonctions d'animateur, est un diplôme de niveau III ouvert aux personnes justifiant de 3 années d'activité d'animation et aux diplômés du DUT carrières sociales, option animateur socioculturel.

¹⁰¹ Les opérations d'été devenues en 94 les opérations VVV (ville, Vie, Vacances) ont été impulsées à partir de 1983 suite au rapport « Bonnemaison » et en phase avec les premiers Conseils Communaux de prévention de la délinquance.

Les formations aux métiers de l'animation en Ile-de-France en 1998

| | Nombre de centres | Nombre de diplômés |
|---------------|-------------------|--------------------|
| BAFA | ? | 9 273 |
| BAPAAT | 14 | 279 |
| BEATEP | 20 | 140 |
| DEFA | 17 | 44 |

Source : Direction régionale de la Jeunesse et des Sports, service orientation emploi.

Le secteur de l'animation est caractérisé par la diversité des activités couvertes : éducation, tourisme, culture, sport, travail social et prévention - sécurité.

Une étude récente de la DRJS montre que sur les 15 dernières années, l'offre de BEATEP sur la spécialité «activité vie sociale et vie locale» a considérablement augmenté, représentant pour cette période plus de 80% du total des sessions conduites, les principaux organismes étant l'IFAC92, les CEMEA, LEO LAGRANGE, les FRANCAS, les CPCV, le CNFA-UFCV, le CRFLP et l'IFA.

A l'intérieur de cette spécialité, les options «*enfance - jeunesse, animation de quartier, prévention, territoire, et médiation*» occupent une place de plus en plus importante. On comptabilise 56 sessions sur la période de 1989 à 1995 contre 141 pour la période de 1996 à 2002 plus précisément encore, les options *médiation, prévention, et territoire* qui sont les plus significatives ont commencé à se développer à partir de 1992 (2 à 3 / an) pour atteindre une vingtaine en 2000.

Le Ministère de la Jeunesse et des Sports s'est engagé ces dernières années dans un processus de rénovation de la filière professionnelle dans un double objectif : l'adapter à l'évolution des métiers et favoriser la reconnaissance des compétences acquises. Dans cette optique, plusieurs mesures ont déjà été prises : l'institution d'une commission professionnelle consultative des métiers du sport et de l'animation en 1999, la construction d'un observatoire national des métiers, la rénovation du rôle et du fonctionnement des établissements de formation du ministère et la rénovation des brevets et diplômes de la filière¹⁰².

Cependant, des travaux récents montrent qu'en dépit des efforts de structuration de la filière, la relation entre formation et emploi reste très distendue. Les employeurs semblent privilégier le recrutement de personnes diplômées (au niveau bac et plus) mais dans d'autres filières et qui ne sont pas ou très peu formées professionnellement aux métiers de l'animation. Une partie importante des emplois sont occupés par des individus surdiplômés au regard de leur rémunération notamment.

L'offre de formation présente de graves incohérences qui pénalisent certains diplômes professionnels. Ainsi, le BAPAAT, qui nécessite une formation de 18 mois, est peu valorisé au regard du BAFA, qui se prépare en un mois. Le nombre de titres accordés en 1998 l'atteste : plus de 9 000 BAFA en Ile-de-France, pour moins de 300 BAPAAT.

¹⁰² Ministère de la Jeunesse et des sports, UNIFORMATION, « Repérage des situations professionnelles et des emplois qui relèvent du niveau V dans les secteurs de l'animation et du sport », ACT consultants, octobre 2001.

Si chacun s'accorde sur les potentialités de développement de l'emploi dans la filière de l'animation, parallèlement à l'émergence de nouveaux besoins dans les métiers du développement social et de l'insertion notamment¹⁰³, l'effort de qualification des personnels se heurte à de nombreux obstacles :

- la diversité des champs d'activité couverts et des publics (enfants ou adolescents, pour lesquels les conditions d'encadrement sont plus strictement réglementées, ou adultes),
- la coexistence de véritables emplois et d'activités d'appoint (pour les étudiants par exemple), et la forte précarité qui caractérise par conséquent l'emploi : importance des postes saisonniers ou à temps partiel,
- l'interrogation portant sur la pérennité du financement de certains emplois, en particulier les emplois jeunes dans les associations,
- dans un contexte de fort turn-over des personnels, le coût et la longueur des formations diplômantes font qu'ils n'intéressent qu'un public très limité. Le nombre de diplômés n'a pas augmenté de manière significative entre 1995 et 1998,
- l'évolution des réglementations en matière d'encadrement du public tend à augmenter le niveau de qualification requis dans l'exercice des métiers et pénalise de ce fait les titulaires du BAPAAT de niveau V. Toutefois, dans la pratique, ces réglementations ne sont pas toujours respectées.

De façon plus générale, l'effort de structuration de l'offre de formation se heurte à l'inertie du marché de l'emploi, encouragée par une certaine incohérence des textes régissant la profession.

¹⁰³ Mais aussi dans ceux de l'accompagnement péri et extra scolaire, l'accompagnement aux personnes âgées dépendantes, le développement des loisirs et la pratique d'activités sportives.

II.3. Les autres formations dispensées en Ile-de-France ¹⁰⁴

II. 3.1. Les certificats professionnels du Ministère de l'Emploi

Les CFP, certificats de formation professionnelle, sont des titres certifiant la maîtrise de l'ensemble des compétences qui permettent l'exercice d'une qualification professionnelle identifiée par la commission professionnelle consultative compétente du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité. Ils sont délivrés par les directeurs départementaux du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle au nom du Ministre en charge de la formation professionnelle. Sont autorisés à organiser la formation l'AFPA (Association nationale pour la formation professionnelle des adultes) et les centres de formation bénéficiant de l'agrément du ministère. Les titres sont attribués sur la base des décisions prises par un jury de professionnels du secteur d'activité.

La liste des **CFP** arrêtée en avril 2002 comprend 4 intitulés relatifs aux métiers de la sécurité¹⁰⁵ :

- agent de médiation, information et service, (AMIS) titre homologué (TH),
- agent de surveillance et d'intervention,
- installateur en téléphonie et systèmes de surveillance et télésurveillance (TH),
- opérateur de station centrale de télésurveillance (TH).

Trois de ces titres sont « homologués », autrement dit bénéficient d'une reconnaissance supplémentaire de l'Etat dans le cadre d'une évaluation à caractère interministériel.

Deux de ces CFP sont proposés en Ile-de-France : le CFP AMIS (agent de médiation, information et service) de l'AFPA, et le CFP opérateur de station centrale de télésurveillance de l'ANRTP Centre Robert Buron.

Homologué en 2000, le CFP AMIS a été mis en place en collaboration avec le centre de formation lié au groupe de transporteurs VIA GTI et installé à Gennevilliers. Il s'adresse aux agents dont le rôle est de « contribuer à créer un climat de dialogue, prévenir et gérer les dysfonctionnements, les conflits et les situations d'urgence, que ce soit avec des clients (dans le cadre d'une situation commerciale) ou des usagers (dans le cadre d'un service public), d'entretenir des relations avec les réseaux sociaux et institutionnels (services publics, relais, associations...) et de participer à des actions en partenariat ».

Le domaine professionnel de ce CFP est assez comparable à celui du CAP agent de prévention et de médiation, mais il est moins exigeant en ce qui concerne les enseignements généraux, et donc ouvert à un plus large public.

Pour l'instant, deux centres de formation sont recensés en Ile-de-France :

¹⁰⁴ Sources : -Commission professionnelle consultative du ministère de l'Emploi pour les titres existants et les réflexions en cours
-AFPA
-base CARIF
-base Formatel.

¹⁰⁵ JO du 4 mai 2002.

- **le Centre de formation régional du groupe Keolis** (groupe de transporteurs privés issu de la fusion entre VIA GTI et un autre groupe de transporteurs) qui est à l'origine de la création du CFP AMIS mis en place dès 1993 à titre expérimental. Depuis cette date, environ 500 agents ont été formés dans le CFR¹⁰⁶. Le nombre de stagiaires s'établit chaque année à un peu plus d'une centaine. La formation s'adresse aux salariés recrutés par les entreprises du groupe ou par des entreprises extérieures au groupe dans le domaine des transports de voyageurs. Il s'agit le plus souvent de jeunes sans qualifications ou disposant d'un BEP ou d'un CAP, recrutés comme agents d'ambiance ou vérificateurs de titres de transport. Ils sont employés sous le statut d'emplois-jeunes ou de contrats de qualification. La formation dure un peu plus d'un an, à raison d'une semaine par mois en centre de formation. Une enquête réalisée par le centre auprès des entreprises montre qu'environ la moitié des agents ayant réussi le diplôme sont restés dans la même entreprise. Parmi eux, la moitié ont suivi une autre formation pour évoluer vers la conduite (avec une rémunération plus intéressante), les autres se répartissant à peu près à parts égales entre agents de médiation, responsables d'équipes et tuteurs,
- **l'AFPA de Créteil**, qui a expérimenté le CFP dès 1997. Au départ, la formation était essentiellement destinée aux emplois-jeunes ; mais une cession a été organisée entre octobre 2001 et mai 2002 à destination des demandeurs d'emploi¹⁰⁷, et une autre devrait démarrer en septembre. Chaque année, le centre de Créteil forme entre 20 et 25 stagiaires de la formation continue. La demande augmentant, le recrutement d'un 3^{ème} formateur est en cours.

Dans le prolongement du CFP AMIS, **l'AFPA expérimente actuellement un CFP de niveau IV de « technicien médiation services »**. Ce projet est né d'un double constat : beaucoup de jeunes exerçant des fonctions de médiation ont un niveau de formation initiale largement supérieur au niveau V, et mettent en œuvre des activités dépassant celles d'un AMIS « avec des tâches de conseil, d'orientation sélective, d'accompagnement dans des situations de conflit, de mise en place d'ateliers CV, de rencontre avec les associations et structures locales, de participation aux animations locales ... ». L'expérimentation de ce nouveau titre a débuté en avril 2002 dans le centre de Créteil avec une douzaine de stagiaires provenant de collectivités locales, d'associations et de bailleurs sociaux.

II.3.2. - Les autres titres homologués par l'Etat

La liste des titres homologués actifs répertoriés par la commission technique d'homologation des titres et diplômes dans le code 344 de la nomenclature des spécialités de formation (NSF) correspondant au chapitre prévention sécurité fait état, outre les CFP déjà cités, de :

- 22 titres prescrits par le ministère de la Défense (armée de terre, de l'air, et marine nationale). Il s'agit de formations de technicien supérieur de la sécurité incendie

¹⁰⁶ dont 30 % abandonnent en cours de route, pour des raisons liées soit à leur niveau scolaire insuffisant, soit à leurs comportements inadaptés au poste. Le taux de réussite aux examens est de l'ordre de 90 %.

¹⁰⁷ 13 stagiaires ont été accueillis, dont 9 ont trouvé un emploi à l'issue de leur formation (CHRS, foyer Sonacotra, Samu social, communes, bailleur social).

- (niveaux IV et III), de « cynotechnie » (niveaux V à III), de pompier (niveaux V à III),
- et 6 prescrits par différents organismes dans des domaines variés : agent cynophile, technicien supérieur en sécurité du travail, gardien d'immeuble, et installateur en télésurveillance.

On a pu identifier en Ile-de-France 4 autres centres de formation habilités par l'Etat à préparer un titre homologué :

- le Centre de Formation des Personnels de Sécurité (centre de Morangis) est le seul centre de formation homologué dans la région pour la qualification d'agent cynophile (ou conducteur de chien),
- l'AFPOLS (centre de formation de l'union des organismes HLM) et le centre de formation VIVRE pour la qualification de gardien polyvalent d'immeuble,
- TRANSTEL ingénierie pour les qualifications d'opérateur en télésurveillance et de technicien en installation et maintenance d'alarmes.

NB : La plupart de ces titres, CFP et titres homologués, sont de niveau V.

II.3.3. - Les formations non homologuées par l'Etat

L'offre de formation dans les domaines de la sécurité et de la prévention consiste également en des stages de courte durée qui apportent une qualification particulière à l'exercice des métiers, et sont sanctionnés par des attestations de stages. Les mêmes centres de formation habilités à préparer des titres homologués proposent aussi ce type de formations courtes, dans des domaines divers :

- gardiennage d'immeuble (CEFPI, FRANCHIR),
- maîtres-chiens (AFEP),
- lutte contre la malveillance, les vols et effractions (COFISEC, EFE, APAVE, CNPP, AFORP, ISIG...),
- télésurveillance (CS Institut, ADAEME, FORMAPELEC, FORCES, AFPA...),
- mais aussi médiation sociale (Université Paris V, IFM, AIDE, INAVEM, Objectif emploi Sartrouville) et prévention sociale (FNMF).

Il est difficile de dresser un portrait exhaustif de cette offre de formations de courte durée, faute de pouvoir disposer d'un outil les recensant. Des catalogues de formation existent, mais sont généralement incomplets.

II.3.4. - L'offre de formation répertoriée par le CARIF

Le CARIF (Centre d'animation, de ressources et d'information sur les formations), lié au Conseil régional, gère deux bases de données sur l'offre de formation régionale : les formations conventionnées d'une part, et les centres de formation d'autre part¹⁰⁸.

Ces formations sont classées selon un répertoire différent de la NSF : les « formacodes »¹⁰⁹.

Les formations répertoriées dans le chapitre « prévention sécurité » du répertoire formacode touchent à des domaines très divers, parmi lesquels on a retenu 7 intitulés « actifs », autrement dit pour lesquels des centres de formation sont répertoriés :

- gardiennage immeuble : 12 centres de formation en Ile-de-France,
- maître chien, conducteur de chien ou responsable du dressage des chiens guides d'aveugles ou des chiens utilisés par les entreprises de sécurité, l'armée, la police et la gendarmerie : 4 centres,
- sécurité ERP (mesures de sécurité appliquées aux établissements recevant du public) : 25 centres,
- sécurité IGH (mesures de sécurité appliquées aux immeubles de grande hauteur) : 21 centres,
- surveillance gardiennage : 11 centres,
- surveillance magasin : 5 centres,
- télésurveillance, autrement dit surveillance à distance de locaux, d'installations, de processus industriels ou d'individus à l'aide de matériels de détection ou d'alarme : 9 centres.

Les domaines relatifs à la sécurité du travail et au secourisme notamment n'ont pas été retenus.

¹⁰⁸ Elle est constituée à partir des déclarations d'existence des organismes : tout organisme qui se déclare au registre du commerce se voit proposer la possibilité de se faire référencer par le CARIF.

Elle n'est pas exhaustive. Au total, 2000 centres environ sont référencés (hors CFA qui sont référencés par le CAPARIF). Or on estime entre 9 000 et 13 000 le nombre total de centres de formation en IDF...

La mise à jour des informations concernant les formations s'effectue à l'initiative des centres.

La base de données enregistre :

- les coordonnées du centre,
- les « formacodes » liés au centre,
- les formations dispensées par le centre, lorsqu'il s'agit de formations conventionnées. Les formations privées ne sont plus référencées, faute de moyens suffisants pour fournir une information de qualité. Les formations privées enregistrées par le passé figurent toujours dans la base, mais on ne sait plus aujourd'hui si elles sont encore dispensées.

Sur les 2000 centres référencés, 900 sont conventionnés et 1100 privés.

¹⁰⁹ Le répertoire des « formacodes », qui date de 1997, devrait être mis à jour à la fin de l'année 2002, par les CARIF et le CENTRE-INFFO, centre de développement de l'information sur la formation permanente, qui fédère l'ensemble des CARIF.

Les centres de formation répertoriés par le CARIF dans les domaines prévention et sécurité

| Intitulés | Nombre de centres | dont lycées publics | dont autres publics | dont privé subventionné | dont privé non subventionné |
|---------------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Gardiennage d'immeuble | 12 | 6 | 1 | 3 | 2 |
| Maître-chien | 4 | - | - | 3 | 1 |
| Sécurité ERP | 25 | 1 | 1 | 20 | 3 |
| Sécurité IGH | 21 | - | - | 17 | 4 |
| Surveillance gardiennage | 11 | 2 | - | 9 | - |
| Surveillance magasin | 5 | - | - | 4 | 1 |
| Télé-surveillance | 9 | 1 | 1 | 6 | 1 |
| Ensemble | 51 | 7 | 2 | 28 | 7 |

Source : Carif, avril 2002

Au total, une cinquantaine de centres de formation (dont l'AFPA) sont répertoriés pour les « formacodes » retenus dans le domaine prévention et sécurité, qui proposent pour la plupart plusieurs formations.

On note que la grande majorité des centres référencés par le CARIF sont des centres soit publics, soit privés et conventionnés. Les formations les plus répandues concernent des qualifications techniques : ERP, IGH et télésurveillance, à des niveaux variés : agent d'intervention, chef d'équipe ou chef de service de sécurité.

La plupart des formations sont sanctionnées par une attestation de fin de stage ou de formation, parfois accompagnée d'une attestation de formation aux premiers secours.

Dans les domaines de l'action sociale (formacode 440), 5 intitulés susceptibles de croiser le domaine de la prévention / médiation sociale ont été retenus :

- « adolescence » : 14 centres de formation en Ile-de-France,
- animation socioculturelle : 20 centres,
- éducation spécialisée, formant des travailleurs sociaux spécialisés « dans la rééducation des enfants inadaptés et handicapés ou dans la réinsertion sociale des délinquants » : 6 centres,
- éducation populaire qui désigne les formations « destinées à des animateurs souhaitant devenir techniciens de l'éducation populaire et de la jeunesse » : 3 centres,
- « prévention sociale », formations à l' « action éducative visant à éviter le passage à la délinquance d'une population adolescente réputée « à risques » : 4 centres.

Aucun centre de formation n'a été répertorié pour la formation à l' « éducation surveillée » dont la cible est l'enfance délinquante ou en danger.

Les centres de formation répertoriés par le CARIF dans les domaines de l'action sociale

| Intitulés | Nombre de centres | dont lycées publics | dont autres publics | dont privé subventionné | dont privé non subventionné |
|-----------------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Adolescence | 12 | - | 2 | 3 | 7 |
| Animation socio culturelle | 36 | 2 | 6 | 24 | 4 |
| Education populaire | 3 | - | - | 3 | - |
| Education spécialisée | 6 | - | - | 3 | 3 |
| Prévention sociale | 4 | - | - | 1 | 3 |
| Ensemble | 50 | 2 | 7 | 30 | 11 |

Source : Carif, avril 2002

Une cinquantaine d'organismes de formation oeuvrent dans les domaines retenus. Les plus nombreux (36 centres) forment des animateurs socioculturels dans des domaines variés : théâtre, lecture, sports, loisirs ... Une bonne partie d'entre eux sont des centres de formation privés dont une partie de l'activité est financée dans le cadre de programmes publics nationaux, régionaux ou locaux.

II.4 Éléments complémentaires relatifs aux dispositifs soutenus ou initiés par les employeurs

Sans viser l'exhaustivité, on a cherché ici à connaître l'offre émanant plus directement des employeurs, ou spécifiquement dirigé vers eux ; 4 catégories d'employeurs sont ciblées, :

- la sécurité privée à travers l'action des organismes liés au SNOFOPS
- le logement social, à travers les GRETA et l'offre liée à l'OPCA
- les transporteurs publics(SNCF, RATP) et privés (Kéolis et Connex)
- les collectivités locales à travers l'offre du CNFPT.

II.4.1 Les actions soutenues par le secteur de la sécurité privée

Parmi les organismes proposant des formations aux métiers de la sécurité privée, notamment ERP et IGH, 7 adhèrent au SNOFOPS, syndicat national des organismes de formation en prévention et sécurité, qui compte 24 centres de formation adhérents dans toute la France. Ce syndicat s'est organisé sur la base d'un règlement intérieur garantissant la qualité des enseignements et leur conformité avec la réglementation en vigueur.

Les formations proposées dans ces organismes sont diverses (ERP et IGH 1 à 3, équipiers de 1^{ère} et 2^{ème} intervention, « gestes et postures », « gestion des conflits », « rondier intervenant », « surveillant magasin », secourisme... et souvent brèves. Les plus courantes sont les formations ERP et IGH pour lesquels la demande des entreprises est forte et qui sont reconnus dans certains pays étrangers. En outre elles offrent des opportunités de promotion professionnelle après un an de pratique. L'agrément des centres de formation est donné par les préfetures, sur avis des brigades de sapeurs-pompiers, qui président également les jurys d'examens. Une soixantaine de centres seraient agréments à Paris et en petite couronne.

Les organismes proposent également des sessions de formation initiale prévues par la loi de 1991. D'une durée totale de 32 heures, ces formations obligatoires se décomposent en 20 heures d'apprentissage théorique (légitime défense, limites des interventions, relations avec les polices nationales et municipales, contenu des conventions collectives...) et 12 heures d'exercices pratiques. Certains centres de formation proposent des modules complémentaires de secourisme.Cependant, la demande des entreprises reste limitée, beaucoup d'entre elles déclarant réaliser des formations « en interne ».

A l'échelle nationale, les stagiaires du SNOFOPS en provenance des entreprises de sécurité et de service ne représentent que 7 % de l'ensemble des stagiaires formés. Le plus grand nombre (91 %) est envoyé par d'autres organismes : armée, CNFPT, entreprises des autres secteurs, Fongécif... et 2 % sont formés dans le cadre de conventions avec les Régions, l'ANPE ou l'Etat. Mais la répartition du nombre d'heures de formation est sensiblement différente : 31 % ont été réalisées dans le cadre de programmes spécifiques, parce qu'il s'agit de formations nettement plus longues¹¹⁰, et 41 % pour le compte d'entreprises de sécurité et de service.

¹¹⁰ Cette proportion semble plus faible en Ile-de-France que dans les autres régions.

II.4.2 L'action des collectivités territoriales : l'offre du CNFPT dans le domaine de la sécurité

Elle est réservée aux fonctionnaires territoriaux et dispensée dans toute la France.

Dans les domaines de la sécurité et de la médiation sociale, les champs couverts sont les suivants :

- les formations aux risques technologiques et naturels et à la sécurité du travail. Elles constituent l'essentiel de l'offre labellisée « sécurité »,
- les formations obligatoires destinées aux personnels des polices municipales. Ces formations réglementaires ne font pas l'objet de publicité dans les catalogues régionaux et nationaux du CNFPT,
- la formation et l'information des cadres dirigeants des collectivités territoriales sur l'organisation de la sécurité et de la sûreté d'une part, et pour la formation des gestionnaires de contrats de sécurité d'autre part. Un protocole d'accord est en cours de mise en place avec l'ITHESI à ce sujet,
- les formations à l'action sociale intégrant une dimension de prévention et de médiation.

Les formations obligatoires destinées aux policiers municipaux

Les formations initiales ont été rendue obligatoire depuis le décret d'octobre 1994, modifié successivement dont récemment par décret en 2000 (suite à la loi d'Avril 1999) :

- pour les gardiens : une formation initiale d'application d'une durée de 6 mois à l'issue du recrutement
- pour les chefs de police municipale : une formation de 58 jours à l'issue de la nomination
- pour les chefs de service de police municipale (personnels de catégorie B) : une formation initiale d'application de durée variable selon l'origine des personnels (concours externe, interne, ou promotion interne)

Le CNFPT a obligation de répondre à la demande des collectivités et prend en charge le coût de la formation tandis que le stagiaire reçoit une rémunération de la collectivité. L'aire de recrutement des stagiaires est régionale. Les enseignements sont dispensés dans les différentes antennes du CNFPT .

La formation continue est censée être dispensée à raison de 10 jours de formation tous les 3 ou 5 ans selon le grade, et conditionne l'avancement de grade et le renouvellement de l'agrément. A la différence des formations précédentes, celle-ci est payante : 1 250 euros pour 10 jours de formation à la charge des collectivités employeurs.

Les formations ont été organisées autour des thèmes suivants : pratique professionnelle, évolution des missions de sécurité publique, comportement de l'agent, et pour les agents exerçant des fonctions d'encadrement : management, organisation d'un service et relations avec les partenaires.

L'offre mise en place par le CNFPT a été calibrée de façon à pouvoir former l'ensemble des agents d'ici 2004, date à partir de laquelle les agents qui n'auront pas suivi de formation verront leur carrière bloquée. Mais la demande tarde à s'exprimer : certaines formations ont dû être annulées faute de candidats. Les collectivités réagissent peu, peut-être en raison du coût de ces formations. En Ile-de-France où le potentiel de stagiaires est très important, le CNFPT craint d'être submergé de demandes dès la fin de 2002, et de ne pas être en mesure d'y répondre.

La formation continue des agents des collectivités en contact avec des publics difficiles

Les formations destinées à professionnaliser les pratiques des personnels confrontés à des publics difficiles, qui croisent le champ de la prévention sociale et de la médiation, sont dispersées dans différents secteurs de l'offre : « Education, jeunesse, animation », « Social », « Politique de la ville et « Pratiques sociales, territoires et citoyenneté » notamment.

Plusieurs offres de stages ont été relevées dans les catalogues des délégations d'Ile-de-France dont les intitulés suggèrent une approche préventive et de médiation : « la police municipale et les jeunes, « la violence institutionnelle », « approche psychologique du signalement judiciaire », « les jeunes, la loi et l'insertion sociale », « l'errance des jeunes », « l'accès au droit des jeunes – l'accès à la citoyenneté », « lutte contre l'incivilité à l'école : le rôle des politiques éducatives locales », « l'animation et la violence : comprendre et agir – sur le terrain, savoir analyser une situation et trouver des solutions », « diriger, encadrer une équipe d'animateurs territoriaux », « obligations professionnelles et responsabilités juridiques des animateurs », etc. Elles témoignent de la diversité des contenus et des publics ciblés par ces actions de formation.

Parmi les 6 thèmes considérés comme prioritaires au niveau national pour la construction de l'offre de formation 2002 figurait « la formation des agents à la médiation, à l'écoute et à l'orientation des populations, à la connaissance de l'environnement institutionnel complexe dans le champs de la politique de la ville, de l'aménagement et du développement économique des territoires, des pratiques sociales, des territoires et de la citoyenneté à propos de la relation à l'utilisateur ou aux habitants ».

La professionnalisation des emplois-jeunes

Le CNFPT est chargé de piloter la mise en place des « concours de la 3^{ème} voie » destinés à intégrer les emplois-jeunes dans les collectivités¹¹¹.

Afin de quantifier les besoins de formation correspondant, une grille d'enquête a été mise au point à destination des collectivités pour qu'elles y inscrivent leurs intentions en termes de recrutements (nombre et filières). Sur cette base, un calendrier des concours pourra être fixé et les formations de préparation aux concours correspondantes mises en place dès le début 2003.

II.4.3 L'offre en direction des personnels de proximité de l'habitat et les actions portées par les bailleurs HLM

Concernant l'offre de formation en direction des personnels de proximité de l'habitat et les gardiens d'immeuble en particulier, un bref examen de la base de donnée du CARIF nous permet de repérer à ce jour les opérateurs suivants :

Les opérateurs privés :

- l'AFPOLS, Paris et antennes, organisme privé subventionné
- CEFLU, Paris, organisme privé subventionné
- Centre socio culturel des Hautes Noues (Villiers sur Marne, 94),
- INSTEP, lié à la fédération Léo Lagrange (Nanterre , 92), privé subventionné

¹¹¹ Un premier outil a été mis au point à l'intention des collectivités : le document « Emplois-jeunes : quel accès à l'emploi public territorial », qui précise, pour les différents métiers, leurs conditions d'accès.

- ELEGIA FORMATION, Montrouge (92) organisme privé non subventionné
- FRANCHIR (Suresnes (92) organisme privé non subventionné

Les opérateurs publics :

- GRETA NORD 92, Clichy la Garenne, Lycée Galilée
- GRETA Industriel du 93, Lycée Rabelais
- GRETA de la Défense (92), Lycée richelieu
- GRETA PMS, Lycée Rabelais
- GRETA de la Région de Massy,
- GRETA du tertiaire 94, Lycée Langevin Wallon
- GRETA tertiaire Nord 93, Lycée Paul Eluard
- GRETA social et para médical AISP, Lycée Rabelais

Pour ce qui concerne le CAP gardiens d'immeubles :

- l'AFPOLIS dispense un titre homologué équivalent au CAP, mais ne forme que 15 gardiens diplômés par an.
- Les centres GRETA de l'éducation nationale ne mettent en œuvre que trois à quatre promotions par an de CAP gardiens d'immeubles pour un total d'environ 50 personnes ;
- Enfin l'Association Franchir qui émane d'un réseau de bailleur dispense elle aussi quelques formations mais cela reste globalement faible.
- Quelques initiatives ponctuelles et isolées viennent compléter ce tableau citons entre autre celle de la mission locale de St Quentin en Yvelines qui a impulsée la mise en place d'un dispositif passerelles au moyen de contrat de qualification.
- Le Centre de formation initiale aux métiers de la gestion de proximité de l'habitat a pour vocation de fournir un vivier de futurs professionnels et en s'efforçant de leur donner des compétences exportables et propres au métier .

Un problème de financement de l'offre publique

Un dispositif de formation initiale financé par les aides publiques a été mis en place depuis 1998 pour les demandeurs d'emploi . Les taux de prise en charge horaire pour la formation sont de 28 francs de l'heure Ce qui apparaît insuffisant pour assurer des contenus solide de formations ; par comparaison les financements privés sont quasiment le triple pour le même type de formation (ex : Habitat formation, OPCA du logement, prend en charge les coûts de formation à concurrence de 9,15 euros / heure stagiaire)

Selon les représentants des bailleurs régionaux, il faut des financements forfaitisés et non pas à l'heure de formation compte tenu des faibles barèmes.

L'offre de formation de l'AFPOLS

L'AFPOLS, Association pour la formation professionnelle des organismes de logement social liée à l'Union HLM propose trois types de formation aux bailleurs sociaux :

- des formations qualifiantes composées de modules divers : chargé de clientèle en habitat social (certificat), gardien polyvalent d'immeuble (titre homologué), formation initial qualifiante pour les responsables d'agence décentralisée ...
- des modules de formation relativement brefs sur des thèmes précis (par exemple « impayés de loyer et premières relances, habilitations électriques niveau 1 ») qui s'adressent à différents publics et peuvent être intégrés aux formations qualifiantes,
- des « formations actions » organisées à la demande des entreprises en leur sein. Il s'agit de formations sur mesure, comme « agir sur les sites sensibles », formation réalisée pour la SA HLM 3F à l'intention des gardiens et chefs de secteurs, ou « cadre réglementaire des troubles de voisinage », formation réalisée pour la SA HLM La Lutèce à l'intention des responsable d'agences.

Une autre série de formations a pour objet la sécurité des bâtiments et des personnes au sens technique :

- organisation de la politique de sécurité du patrimoine à l'intention des directeurs, responsables techniques et responsables du patrimoine,
- normes de sécurité des équipements, prévention et responsabilité pénale, sécurité incendie : risques et prévention...

II.4.4 Les dispositifs et stratégies des transporteurs

La SNCF et la RATP ont développé des moyens de formation interne importants à destination de l'ensemble des corps de métiers.

La formation initiale de prise de fonction est pilotée entièrement à partir des spécificités des fonctions et des problématiques internes, la culture d'entreprise y étant fortement mise en avant. Les questions de sécurité ont engagé une évolution des contenus faisant plus de place à la relation de service, abordant des aspects environnementaux et de développement personnel et sensibilisant aux différents risques et situations. Cela reste tout de même un aspect très secondaire . A coté de cela, ces entreprises publiques se sont investies dès 1997 dans des dispositifs de formation spécifiques pour la professionnalisation des nouveaux agents recrutés pour des fonctions de médiation , d'accueil et de régulation.

Ainsi la RATP fut initiatrice avec d'autres partenaires publics de l'organisme CAPVILLE, dont elle est en même temps le premier « client » que ce soit pour des formations d'adaptation à la fonction , des sessions d'évaluation ou de bilan ou plus récemment l'expérimentation d'un « dispositif-passerelle ». Ce programme concerne une seule promotion de 15 jeunes et dure 5 mois au cours duquel le jeune passe son permis B¹¹² ; les jeunes vivront une immersion d'un mois dans un Centre Bus ; « *ce que l'on travaille avant tout avec les jeunes participant à ce programme, ce sont les valeurs républicaines, l'adaptation et le respect des règles, horaires...* » ; ils suivent en même temps une formation leur permettant d'atteindre les pré-

¹¹² préalable pour accéder au permis de transport en commun

requis de savoir être , de savoir faire et de connaissances générales et doivent intégrer ensuite un contrat de qualification .

Ce dispositif est difficile à développer car il réclame des moyens importants pour l'entreprise (mobilisation d'un tuteur pour 5 jeunes) et pour les organismes de formation (les coûts pédagogiques sont plus importants pour ce type de public qui réclame un suivi plus appuyé).

Les grands groupes privés de transports, eux, ont investi dans la formation en appui sur des structures qu'ils ont impulsées (Le PFT,¹¹³ et son Centre de Formation Régional, lié à KEOLIS et l'IEU¹¹⁴ lié à CONNEX). Ces organismes assurent la formation des personnels de ces sociétés ; Ils servent aussi de vivier de recrutements qualifiés dans la mesure ils forment aussi une population de demandeurs d'emploi sur des certifications qu'ils sont parmi les seuls à dispenser : (CFP- AMIS¹¹⁵ et conducteur de bus - option transports urbain).

Les entreprises privées consacrent l'essentiel de leurs moyens aux contrats de qualification, ce qui laisse une faible marge pour développer des actions de formation continue notamment en direction des encadrants intermédiaires . La majorité des entreprises franciliennes du groupe sont rattachées, pour des raisons historiques, à la convention des transports interurbains. Or c'est pour l'autre convention, relative aux transports urbains, qu'a été décidée une cotisation additionnelle de 0,2 % au titre des formations à la sécurité, qui porte à 0,7 % l'effort de formation des entreprises. Elle permet la mise en place de formations spécifiques grâce à la prise en charge d'une partie des frais pédagogiques et des frais de rémunération des agents en formation. Les entreprises franciliennes rattachées à l'autre convention ont des difficultés à faire adopter ce même principe aux entreprises implantées dans des régions rurales encore peu impliquées dans les politiques de sécurité. Elles se tournent alors vers les DDTEFP afin d'obtenir des financements sur leur plan de formation.

II.4.4.1. La formation des agents de sécurité de la SUGE à la SNCF

L'Ecole Nationale de Sûreté comprend huit formateurs et 4 moniteurs de sports (TIS) permanents ; il est fait appel en sus, à des intervenants extérieurs selon les besoins .

La partie théorique comprend :

- aspect de droit pénal et cadre législatif
- connaissance de l'entreprise
- expression écrite (savoir rédiger des petits rapports et lire des consignes)
- gestion du stress et victimologie
- gestion des situations conflictuelles, connaissances des publics spécifiques
- secourisme

La partie technique et pratique comprend :

- les entraînements au tir
- les entraînements sportifs et au T.I.S
- des sorties sur le terrain, accompagnement d'équipes en action

¹¹³ organe de formation nationale de KEOLIS (perfectionnement formation transport)

¹¹⁴ L'institut de l'environnement urbain, organisme de formation agréé

¹¹⁵ certificat de formation professionnel –agent de médiation information service (niveau V)

Il faut savoir que la loi oblige, pour être habilité à continuer à porter l'arme de service, à suivre 40 heures d'entraînement au tir par an (au moins deux séances par an et le tir de 25 cartouches, dûment prouvé ; cf arrêté ministériel de novembre 2000)

Pour les TIS, 4 moniteurs nationaux ont été recrutés ; ce sont en général des compétiteurs de haut niveau dans les domaines des arts martiaux. Ils ont mis au point des techniques spécifiques d'intervention adaptées au contexte d'intervention que constitue le réseau ferré (intervenir dans une rame de train, à 2, 3, 4 agents, ...) ; celles-ci sont apprises selon une méthode pédagogique adaptée à des non spécialistes. Il s'agit en premier lieu de sécuriser les agents sur leurs interventions. Notons que cette méthode TIS a retenu l'attention de beaucoup, à tel point que la SNCF est même sollicitée par des interlocuteurs en Europe pour diffuser ses pratiques !

La formation continue

Des sessions extérieures sont organisées en partenariat avec la Police et la Gendarmerie, dans le cadre de la formation continue . Des stages de quinze jours pour des groupes de 15 à 20 agents, ont lieu dans les centres de formation de ces ministères et selon des programmes de formation spécialement conçus pour eux.

L'ambition de la SNCF est que chaque agent bénéficie d'un minimum de 10 jours de formation, tous les 5 ans, en dehors des stages obligatoires pour l'autorisation de port d'arme et des entraînements réguliers aux techniques d'intervention (TIS).

Les axes actuels de la **formation continue** sont l'approfondissement des connaissances en matière de droit pénal, la connaissance de l'entreprise, les techniques métiers ; l'effort de développement doit cependant se situer sur un renfort des compétences environnementales, des savoirs en psychosociologie pour les cadres, et des techniques de gestion du stress.

Le fait d'intervenir en uniforme donne lieu aussi à des contenus de formation spécifique . Concernant les aspects relationnels, il est fortement insisté sur la notion de service aux clients ; les agents de la SUGE participent à la vie commerciale de l'entreprise et le fait de porter l'uniforme peut les amener à être sollicités pour diverses raisons ; il ne s'agit là de donner des renseignements sur les tarifs, ou des horaires ... mais de savoir orienter vers les bons interlocuteurs.

II.4.4.2. La formation des machinistes- receveurs de la RATP

La formation initiale (NFI) des machinistes de la RATP

La formation initiale, permet aux agents nouvellement recrutés d'être formés ; elle est la même pour tous. La NFI (Nouvelle Formation Initiale) est organisée et gérée de façon centrale (le Centre de Formation étant implanté dans le même site que le Centre Bus d'Aubervilliers).

Le département formation NFI compte près de 120 formateurs. En 2001, c'est environ 1200 machinistes qui sont passés par cette formation, auxquels s'ajoutent les quelques 200 candidats qui ont échoué ou se sont arrêté en cours.

Autrefois, la formation durait 6 semaines et toute les matières étaient mélangées. Il y avait un taux d'échec de 20% et tout était focalisé sur l'obtention du permis de conduire le Transport en

Commun (permis D). L'organisation a été revue ; l'obtention du permis a été isolée du reste de la formation ; « *on s'en débarrasse au cours du premier mois de la formation* » (ceci est révélateur d'un véritable changement d'approche du métier, même si la conduite « confort » et en sécurité est un point fort et un « produit RATP mis en avant »).

La formation initiale a donc été rallongée pour durer maintenant près de 9 mois. Cette formation initiale alterne des sessions pratiques de mise en situation et de prise de service à des regroupements en centre pour des apprentissages théoriques ; ceux ci s'appuient sur les observations faites lors des sessions pratiques (mise en situation et méthodes actives). A l'issue de cette formation de base les stagiaires deviennent titulaires après un passage en commission « commissionnement »

Les machinistes sont très réceptifs à tous les modules et les séances consacrées aux techniques de gestion du stress et des conflits. C'est en même des types de formations qui touchent aux questions de développement personnel auxquelles ces publics sont peu enclins à y accéder.

L'objectif visé pour les machinistes est plus modeste , il s'agit avant tout pour eux de mieux connaître le public et son environnement, d'expliquer la stratégie de l'entreprise en matière de gestion des problèmes de sécurité ; il est recherché aussi à faire prendre conscience aux agents leur rôle d'acteur social dans le tissu urbain.

Le positionnement consiste à mettre en avant le rôle de service public et le fait que la RATP est parfois la dernière institutions encore présente et à assurer un service sur des quartiers difficiles.

Le directeur du Centre de Formation exprime son intérêt pour renforcer le parcours de formation des machinistes à travers des conférences débats thématiques (les jeunes, les violences urbaines, ...) organisées sur des journées ou des demi journées (le samedi) ; la logistique du Centre de Formation de la Ratp étant une base bon négligeable.

Des besoins se font sentir aussi pour l'équipe de formateurs interne qui doivent être constamment au fait des problématiques sociétales et sur l'appréhension de phénomènes qui en découlent ; il est fait appel à des sociologues ou des consultants spécialisés pour aborder certaines thématiques ; les formateurs bénéficient alors de conférences.

La formation continue

La gestion des Centres Bus a été décentralisée depuis quelques années (ce qui n'est pas négligeable au regard de l'importance de certains Centres ; à Aubervilliers celui - ci représente près de 250 bus et 800 salariés !) ; la formation continue des agents est gérée à ce niveau. Le centre bus peut faire appel à un prestataire extérieur s'il le souhaite.

Un directeur de Centre Bus a mis en place des formations à l'approche interculturelle, face au développement de discours racistes parmi les équipes. La NEF (département formation peut cependant intervenir sur l'ingénierie des projets de formation continue des Centre Bus.

Il y a un déficit de moyens sur la formation continue des agents ; ceux ci ont accès normalement à 1/2 journée par an au minimum, celle ci étant souvent axée sur les besoins de « mise à jour technique » ; il faudrait pouvoir élargir cette possibilité.

La formation continue reste cependant insuffisante et en particulier sur les aspects de gestion relationnelle.

II.4.4.3. Les opérateurs privés – L'exemple du Groupe KEOLIS

Le groupe **Keolis**, groupe privé européen, est un opérateur multimodal du secteur de transport des voyageurs, délégataire de service public¹¹⁶.

Le **PFT, « Perfectionnement Formation Transport »** est le groupement d'intérêt économique spécialisé au service des politiques de formation de Keolis. Il finance la conception des formations et des outils pédagogiques adaptés, et dispense des formations à 3 niveaux :

- Université pour les cadres,
- Campus pour les agents de maîtrise,
- CFR, Centre de formation régional pour les conducteurs, agents d'ambiance et agents des services techniques.

L'essentiel de l'activité du CFR de la région parisienne (80 %) est la préparation de 2 CFP :

- conducteur routier, option transport urbain de voyageurs (agent commercial de conduite) (diplôme homologué de niveau V),
- agent de médiation, information et service (diplôme homologué de niveau V dont l'expérimentation a été confiée au centre de la région parisienne).

Au titre de la formation continue, le centre propose également des modules de formation de durée plus courte dans le domaine de la sécurité :

- « relations commerciales et contacts clients », qui comprend un volet sur la gestion des réactions des clients (« schématique de la montée de l'agressivité »),
- « gestion des situations conflictuelles » : procédures de prévention et d'intervention, rôle de chaque acteur de l'entreprise et limites de l'action,
- « transports scolaires et de jeunes : la relation avec les adolescents » : les comportements générateurs de conflits, les attitudes d'autorité non hostiles,
- « hygiène de vie et adaptation au stress ».

Des formations continues sont proposées par Campus à l'intention des agents de maîtrise :

- « encadrer les agents d'ambiance »,
- « animateur de l'analyse des pratiques des agents d'ambiance et de vérification »,
- « l'agent de maîtrise et la sécurité »,
- « suivi par un agent de maîtrise d'un salarié agressé »,
- « atelier de travail sur l'insécurité et la gestion de la violence ».

Le CFR souhaite développer son action dans plusieurs domaines :

- l'aide au recrutement des entreprises, afin de minimiser les abandons en cours de formation,
- l'analyse de pratiques d'encadrant au sein des entreprises, pour sensibiliser les « encadrants » qui n'ont pas toujours suivi la formation AMIS et favoriser la diffusion des bonnes pratiques,

¹¹⁶ Il est né de la fusion entre VIA GTI et Cariane en avril 2001. Il représente un peu moins de 2000 salariés en Ile-de-France répartis sur 13 sites.

- la création d'un nouveau CFP spécifique aux vérificateurs de titres de transport, qui pourrait avoir un tronc commun avec le CFP AMIS mais permettrait une formation plus pointue aux techniques de contrôle, procès-verbaux, etc. Les attentes sont fortes à ce sujet.
- enfin le développement de la formation continue en direction des agents les plus anciens qui n'ont pas bénéficié d'une formation initiale adaptée, et des agents qui ont suivi la formation initiale mais éprouvent le besoin de relativiser leurs pratiques professionnelles et de revenir en formation, plus brièvement mais régulièrement.

Chapitre III

SYNTHÈSE DES PROBLÉMATIQUES ET PRIORITÉS EN MATIÈRE DE FORMATION

III.1. Approche par secteur et par métiers

III.1.1. La sécurité privée, les agents de sécurité

La croissance rapide et le fonctionnement irrégulier du marché, la réglementation récente et impropre à permettre un véritable contrôle des activités des sociétés privées ont entraîné une concurrence anarchique, des infractions au code du travail, à la législation en général (code commercial, code pénal) et des faiblesses en matière de formation, de recrutement. Ceci a pour effet de maintenir une image dégradée de la profession et de ne pas favoriser l'investissement dans un plan de carrière.

L'augmentation continue de la demande pour des prestations qui ne se limitent pas à préserver des intérêts strictement privés mais concourent de plus en plus à la sécurité publique dans des zones parfois très sensibles (aéroports) impose un effort pour en garantir la conformité, la qualité.

La formation peut jouer là un rôle structurant et constituer la base d'une démarche qualité :

- en professionnalisant et favorisant la promotion sociale des agents précarisés et peu qualifiés ;
- en renforçant l'encadrement intermédiaire ;
- en améliorant la qualité des recrutements, notamment des agents de sécurité de base ;
- en développant et adaptant une offre qualifiante certifiée sur des spécialités pour lesquelles il existe des tensions : maîtres-chiens, agents de surveillance ERP et IGH et sur des aspects liés à l'évolution des fonctions : sécurité aéroportuaire, espaces publics, médiation, utilisation des technologies, nouvelles tâches (accueil, information)

De manière générale, les contenus des formations doivent mieux articuler la prévention des risques techniques, le secourisme, l'environnement urbain, les techniques de sécurisation et relationnelles, les notions de civisme et de réglementation. Des options pourraient aussi être développées à l'instar du secteur des transports dans le domaine du logement.

Notons aussi que le marché de l'installation des dispositifs techniques a créé un appel d'air pour des technicités traditionnelles combinées (électronique et informatique et audiovisuel).

La qualité des prestations pourrait être améliorée par le développement d'une expertise propre à opérer des contrôles in situ ou à établir des cahiers des charges adaptés aux situations et sites à sécuriser. Cela pourrait consister aussi à soutenir des « démarches qualités » par des mesures incitatives en matière de qualité des recrutements et de formation des agents et en encourageant les employeurs à aller au-delà de l'obligation de base (labellisation des prestations).

III.1.2. Les dispositifs locaux de prévention et de sécurité

Au niveau global des collectivités territoriales

La décentralisation et le développement des politiques locales de sécurité et de prévention ont amené les collectivités territoriales à mettre en œuvre des actions à tous les niveaux de

la chaîne de sécurité . Cela a conduit notamment à un développement important de la filière sécurité et de la toute nouvelle filière animation, ces secteurs connaissant des difficultés de recrutements et de stabilisation des personnels. Beaucoup d'autres emplois, au contact des publics dans les services de proximité et à la population, ont aussi été sollicités et ré-interpellés.

Pour répondre à ces évolutions et ces besoins d'adaptation, l'offre de formation du CNFPT s'est sensiblement diversifiée mais reste insuffisante et une grande partie des collectivités fait appel à des prestataires extérieurs pour assurer la professionnalisation sur les questions de sécurité . Compte tenu de la disparité des ressources entre les communes, celles qui sont le plus en difficulté ont parfois moins de moyens pour répondre de manière suffisante à leurs besoins en formation.

➤ **Les polices municipales**

Une complémentarité qui reste à construire dans le cadre des politiques locales de sécurité

La constitution d'une véritable filière de la fonction territoriale, les mesures réglementaires visant à préciser le cadre déontologique, la dynamique des politiques locales de sécurité, tous ces éléments ont contribué à structurer l'intervention des policiers municipaux ces dernières années. Il n'en reste pas moins qu'aujourd'hui les missions qui leur sont assignées, sont variables d'une commune à une autre, les complémentarités avec la police urbaine de proximité pas toujours établies, le manque d'échange avec les autres acteurs fréquent et cela notamment dans les secteurs en politique de la ville où il existe une multiplicité de dispositifs et d'intervenants. Il s'agit aujourd'hui de permettre aux Polices municipales de mieux se situer dans la chaîne locale de sécurité et d'éviter les effets contre-productifs de ces superpositions et dysfonctionnements.

Des disparités territoriales

L'aspect facultatif de ces services impose aux communes d'assumer leur choix ; cependant l'inégalité des moyens des communes indépendamment des situations cruciales qu'elles connaissent ou des déficits en moyens de sécurité publique font que ces services n'apparaissent plus toujours comme un luxe, sans avoir pour autant les moyens de surinvestir sur la formation des agents.

Des besoins en recrutement

La formation des policiers municipaux, à l'instar des autres agents de la FPT, est du ressort exclusif des communes qui les emploient ; néanmoins les besoins importants en recrutement peuvent être l'occasion d'orienter de façon adéquate une population de demandeurs d'emploi.

➤ **Les coordinateurs et animateurs des politiques locales de sécurité**

L'émergence de ces nouveaux acteurs chargés d'animer et de gérer les politiques publiques de sécurité a suscité quelques nouvelles réponses en matière de formations supérieures.

Même si les professionnels recrutés possèdent souvent une formation de base non négligeable, la diversité et la complexité des postes appellent à des formations permettant d'asseoir leur légitimité et d'adapter leurs compétences sans pour autant effacer l'hétérogénéité des profils qui a contribué au décloisonnement et à des démarches originales. En clair, d'optimiser la reconversion des policiers, éducateurs et juristes ou de

professionnaliser les jeunes candidats frais émoulus des cursus de formation initiale de type universitaire.

Développer une offre en propre reconnue et accessible par divers biais est un moyen d'éviter la confiscation de ce rôle et de cette fonction par une élite ou une corporation spécifique.

Un projet de formation dans le prolongement de celle des coordonnateurs de CCPD est en cours de réflexion et pourrait constituer une première réponse adéquate.

Des besoins plus ponctuels ou restreints s'expriment tant sur le plan du management que sur les aspects législatifs et sociologiques et institutionnels, afin d'améliorer l'encadrement de dispositifs relativement nouveaux (médiateurs, cellule de veille) de gérer des relations partenariales complexes.

Le soutien à une dynamique de mise en réseau à l'échelon régional semble être aussi opportun.

La prévention éducative

➤ priorités générales / filière sanitaire et sociale

Les difficultés de recrutements et les rotations importantes ont conduit à intégrer au sein des équipes de nouveaux profils professionnels, issus des quartiers d'intervention sans qualifications dans le domaine et dont le niveau scolaire ne permet pas toujours d'accéder aux formations idoines ; ou bien des personnes plus expérimentées de niveaux universitaires et aux trajectoires originales pour lesquelles les formations classiques du travail social, conçues avant tout pour des jeunes en formation initiale, sont inadaptées.

Dans les sites sensibles, il y a nécessité de repositionner l'action des travailleurs sociaux dans une stratégie locale en articulation avec les autres dispositifs (insertion, CLS) et de mieux l'appuyer sur le « collectif » dans une perspective de développement communautaire et de participation. La mise en oeuvre des Projets Sociaux de territoire, expérimentés par la DIV constitue une opportunité de donner un cadre à cette dynamique et ces partenariats.

Principalement, les objectifs à poursuivre sur le champ sanitaire social et éducatif en matière de formation sont donc de l'ordre suivant :

- permettre l'accès aux formations classiques pour des publics de faible niveau scolaire,
- rattraper le retard de professionnalisation des personnels en poste,
- contribuer à la transformation des pratiques et au décloisonnement,
- soutenir les professionnels dans leur confrontation aux situations.

➤ Les éducateurs de rue de la prévention spécialisée

Les dispositifs d'accès à la qualification en cours d'emploi expérimentés par les Conseils Généraux semblent être des pistes intéressantes pour professionnaliser les « nouveaux venus ». L'apprentissage et les formules d'alternance permettent d'articuler mieux les contenus de formation avec la réalité de terrain et les temps de formation avec les contraintes des employeurs.

Pour les personnes ayant déjà un parcours professionnel et un niveau universitaire, un effort doit être fait pour les stabiliser sur leurs postes en validant leurs expériences et en leur apportant les compléments pratiques et la méthodologie éducative.

Il y a lieu d'inciter à des aménagements des formations classiques de niveau III et II du champ éducatif et de l'animation à partir des nouvelles dispositions de la Validation des Acquis d'Expérience.

Les résistances culturelles et corporatistes relevées de toute part constituent la raison principale des cloisonnements entre les différents acteurs professionnels et des difficultés d'adaptation. Pour les éducateurs de prévention, les cursus de formation initiale se sont ouverts à ces nouvelles problématiques et ces contextes institutionnels mais ils semblent nécessaire de les renforcer sur des aspects de compétences relationnelles face aux publics difficiles (régulation des conflits, médiation, gestion de crise) ou de méthode de travail propice au partenariat et à l'implication au sein des politiques de sécurité.

➤ **Les animateurs - relais des structures de réduction des risques**

Il convient de réfléchir avec la MILDT¹¹⁷, la DRASS, la DRJS¹¹⁸ et les Conseils généraux à des réponses qualifiantes de niveau IV pour ces nouveaux professionnels, adaptées à ces interventions qui font appel à des savoirs et des compétences qui associent mieux la fonction sanitaire, le rôle éducatif, l'accompagnement social et la médiation, l'accès aux droits.

Il semble préférable de proposer dans un premier temps des options spécifiques développées à partir de l'offre existante dans ces domaines afin de ne pas fermer la possibilité d'évoluer vers des champs professionnels proches.

➤ **Les animateurs socio-éducatifs dans les quartiers urbains sensibles**

Les efforts de formation dans le secteur de l'animation doivent permettre une démarche de professionnalisation et de contribuer à la stabilisation et la reconnaissance d'une population importante d'animateurs de terrain. Il s'agit d'aider une partie d'entre eux à sortir de la seule légitimité « militante et de quartier » en leur donnant de véritables outils pédagogiques, cela tout en ouvrant les possibilités de transition vers d'autres secteurs professionnels.

La consolidation d'un corps d'encadrement intermédiaire (coordinateur de quartier) mieux adapté à ces nouveaux contextes et dispositifs incite à des efforts particuliers. La place de plus en plus prépondérante des collectivités locales dans la gestion des actions dans ce domaine invite à la mise en place de stratégies communes avec le CNFPT.

Les formations traditionnelles de l'animation disponibles de niveau V à III ont fortement évolué dans ce sens. Pour autant leurs modes d'accès et de validation semblent encore trop en décalage avec les publics ciblés ; elles n'intègrent pas suffisamment les spécificités des fonctions et des situations rencontrées sur le terrain et sont peu reconnues ou demandées dans le champ des politiques de prévention et de sécurité, sans être pour autant vraiment considérées dans le champ social (hormis le DEFA).

Enfin, l'animation continue d'être aussi un lieu d'investissement citoyen et notamment des jeunes et il y a lieu de poursuivre, en partenariat avec les grandes fédérations de l'éducation populaire, des réflexions quant à la rénovation des différents brevets d'encadrement volontaire existants en y intégrant des éléments relatifs aux questions de prévention, de sécurité et d'éducation à la citoyenneté.

¹¹⁷ Mission interministérielle de lutte contre les dépendances et les toxicomanies

¹¹⁸ Direction régionale de la jeunesse et des sports

➤ **Les animateurs et les éducateurs sportifs et de plein air**

Une nouvelle population d'encadrants sportifs oeuvrant prioritairement dans une perspective d'insertion et d'éducation a nettement émergé des dispositifs locaux de prévention et face aussi à la démultiplication des problèmes rencontrés par les différents espaces sportifs et de loisirs. Souvent repérés à partir de compétences naturelles, leur rôle est devenu indispensable dans la gestion et l'animation des espaces de proximité. Il convient de leur donner les moyens d'une pédagogie appropriée tout en répondant aux exigences de la réglementation sportive.

Depuis 15 ans, les pouvoirs publics et le champ sportif ont engagé une révision des formations d'éducateur sportif en mettant plus en avant la notion de sport pour tous et les aspects de prévention sanitaire. Cependant, elles sont encore insuffisamment variées et par trop centrées sur des compétences techniques sportives et restent difficilement accessibles à des publics ayant un niveau scolaire plus faible.

Les besoins s'expriment d'une part, en terme d'évolution des diplômes traditionnels par une adaptation des modes d'accès et de validation et le renfort des contenus sur des aspects de maîtrise des publics, des contextes en préparent mieux à la gestion des problématiques précitées. D'autre part, il s'agit aussi de réfléchir à la mise en place de diplômes ou de spécialisations de niveau IV et V préparant à des missions se situant plus sur les versants éducatifs, de développement social et de médiation, que strictement sportifs.

Enfin, les efforts doivent aussi se porter sur l'encadrement volontaire et intermittent des clubs et du mouvement sportif dans son ensemble, notamment en vue de l'amélioration de la prévention des incidents lors des rencontres et événements sportifs.

III.1.3. - Les missions régaliennes de sécurité et de justice

La sécurité publique, la police urbaine de proximité

La question du renfort et de la qualification des personnels de ces corps d'Etat renvoie avant tout aux modes de répartition et de gestion des moyens humains. La mise en œuvre de la **police urbaine de proximité** a conduit à faire évoluer sensiblement les contenus de formation des agents et à favoriser l'intégration de nouveaux profils. Les ADS¹¹⁹, ont été les éléments essentiels et déterminants de cette stratégie.

La question de la sortie des ADS qui auront échoué au concours ou ne souhaitent pas se porter candidat reste problématique et des perspectives sont à l'étude afin d'envisager une reconversion vers d'autres secteurs et notamment celui de la sécurité privée.

Si la formation des agents relève exclusivement de l'Etat, les politiques locales de sécurité et le souci de motiver les effectifs intervenant sur les sites plus difficiles en Ile de France pourraient amener à envisager des actions de sensibilisation spécifiques.

Sur les sites d'intervention, les acteurs de terrain font part de l'intérêt de développer le dialogue police - habitants et la participation des policiers de terrain à des rencontres avec les autres professionnels.

¹¹⁹ Adjoints de Sécurité (emplois jeunes de la police nationale)

La justice de proximité, l'accès aux droits, l'aide aux victimes

La plupart des nouvelles fonctions repérées font appel en premier lieu à des compétences et des savoirs existants mais croisent diverses connaissances juridiques, institutionnelles, psychologiques, des compétences sociales, relationnelles, des techniques d'information et de médiation.

Il n'existe pas de filières et de parcours de formation suffisamment adaptés à ces nouveaux métiers qui soient clairement requis ou définis. La pérennisation des postes est en outre conditionnée par les cadres relativement rigides de la fonction publique territoriale et des administrations d'Etat concernées.

Les perspectives de développement de ces interventions, qu'elles soient strictement bénévoles ou qu'elles s'institutionnalisent, appellent à confirmer les personnes dans leurs fonctions, à anticiper sur les besoins en professionnels qualifiés et incitent :

- à la spécialisation de cursus de formation supérieure et au développement de certifications reconnues,
- au développement d'une offre de formation continue sur les différentes compétences repérées.

Compte tenu des institutions concernées, cet effort ne peut se faire que dans le cadre d'une coopération étroite entre les instances de tutelle des différents cadres d'emploi et les partenaires qui financent l'action et sous le contrôle du ministère de la justice.

➤ La professionnalisation des médiateurs familiaux

Si l'intérêt des pouvoirs publics pour la médiation familiale s'est traduit par un accroissement des financements et une implication dans les processus de normalisation, ceci n'a pas été accompagné jusque là par de véritables cahiers des charges et de réglementation relative à la formation.

Le développement de cette intervention appelle à la constitution d'un corps de professionnel. La maturité nécessaire à cette pratique incite à soutenir en premier lieu la reconversion de personnes ayant déjà un parcours d'expérience notamment dans le domaine social et juridique. Le vivier des professionnels du champ sanitaire et social semble être le plus opportun.

La formation continue semble être alors adaptée en appui à la validation des acquis dont les termes nécessitent d'être précisés. Des instituts et universités se sont lancés dans la production de réponses de formation. Les actions de formation sur ces aspects doivent aussi se diriger vers les bénévoles qui représentent 15% des interventions.

Education nationale, la lutte contre les violences en milieu scolaire

Hormis le corps enseignant dont la mobilisation renvoie à des problématiques plus larges, la transformation des profils d'agents occupant les emplois techniques ainsi que la constitution et la pérennisation d'un véritable corps d'éducateurs à l'intérieur des établissements restent des questions majeures. La mise en œuvre de dispositifs de médiation sociale semble être l'une des pistes à poursuivre mais elle renvoie aux incertitudes relatives à ce métier émergent. Surtout elle ne doit pas être un motif de déresponsabilisation des autres personnels.

Dans cette optique, des récentes mesures gouvernementales viseront à la mobilisation des mères de famille et des jeunes retraités, à travers le Plan CIVIS et à la création d'un corps « d'assistants éducatifs » en remplacement d'une partie des MISE dont le nombre de postes sera réduit à l'échelon national. Néanmoins, la disparition des aides d'éducateurs en tant que tels suscite de nombreuses inquiétudes et la formation de tous les personnels précités reste, aussi, une question essentielle.

Les besoins en formation pour ce qui concerne les personnels techniques et de service se concentrent sur des aspects de vigilance, la sensibilisation à certains phénomènes et la gestion de la relation aux élèves dans des situations délicates ou conflictuelles.

Pour les aides éducateurs, les surveillants et les personnels médico-sociaux, ces priorités s'élargissent vers les aspects de prévention, d'éducation à la citoyenneté, de connaissance des publics et des contextes, des techniques de médiation et la maîtrise de certains aspects institutionnels.

Des besoins plus « ciblés » s'expriment aussi pour « débriefer » des situations d'urgence et gérer des situations de crise. Le travail de l'encadrement pourrait être utilement appuyé par des interventions externes de type « démarche de concertation et de régulation » .

La mobilisation des élèves nécessite aussi d'être mieux prise en compte et accompagnée par un renforcement des programmes d'éducation à la citoyenneté et la formation des délégués et des animateurs des comités anti-violence.

Les besoins évoqués ne requièrent pas de processus de formation lourds et qualifiants mais au contraire des modules réguliers dispensés « sur site » et selon des méthodes qui s'appuient avant tout sur les situations rencontrées.

La mise en œuvre d'une stratégie globale de formation envers les personnels des établissements scolaires est complexifiée en Ile de France par une gestion éclatée entre les différents rectorats et les directions administratives et opérationnelles.

III.1.4. les services publics urbains dans les zones sensibles

Les programmes de renouvellement urbain ont permis d'améliorer les conditions physiques d'accueil au cœur des quartiers mais ces investissements seraient vains sans une stratégie d'ampleur visant à faire évoluer les modes de management, à modifier l'image auprès des usagers, à apporter des nouvelles réponses aux besoins émergents (traduction, régulation des flux, éducation à la consommation, accueil des publics illettrés).

Sur ces points la problématique à résoudre rejoint celle de la justice de proximité dans la perspective de « l'effectivité de l'accès aux droits » ; soutenues par la politique de la ville, des plates formes multiservices et d'information se sont développées au sein desquelles les différentes institutions trouvent tout à fait leur place. Elles se sont pour la plupart aussi appuyées sur les programmes NSEJ pour développer ces nouveaux services et « améliorer l'ambiance et les relations avec les usagers » ; on les retrouve parfois aux côtés des collectivités locales et des transporteurs au sein des structures d'emploi partagés.

III.1.5. Le logement social

Le challenge essentiel consiste en premier lieu à pallier à la crise de recrutement de gardiens adéquats et formés . Les perspectives posées par les récents décrets renforceront cette urgence.

Il semble opportun de mener une campagne de sensibilisation à ce métier aussi bien en direction des candidats potentiels que des services de l'emploi .Cela requiert en même temps de retravailler sur les référentiels du métier et de développer l'offre de formation qualifiante qui reste en deçà des besoins du marché actuel. Cela dit, ces efforts seront vains sans une revalorisation de ces emplois et leur évolution vers un véritable métier de la proximité.

L' adaptation des dispositifs de formation continue des personnels de l'encadrement de proximité est déterminante pour assurer efficacement la déclinaison locale des stratégies de sécurité et se poser en appui aux personnels et en interlocuteur auprès des partenaires.

Les bailleurs semblent vouloir installer plus durablement des services de médiation sociale au sein des organigrammes mais la qualification de ces médiateurs ne trouve pas de réponse adaptée sauf à les orienter vers celles de gardiens d'immeubles.

Enfin le recours de plus en plus fréquent à des prestataires de sécurité et la complexité des situations à analyser invitent à la mise en place de cahiers des charges types et au développement d'une expertise spécialisée sur ce secteur.

III.1.6. Les transports collectifs publics

Si la formation des équipes de sécurité est relativement complète et permanente sur l'ensemble des aspects d'intervention ; la formation initiale des autres agents semble quelque peu déficitaire sur la connaissance des publics, des partenaires, la gestion des conflits et les techniques comportementales.

Les formations qualifiantes pour demandeurs d'emploi, dispensées dans les centres habilités par la branche professionnelle (exemple : IFTIM) ont certes évolué sur ces questions et l'on voit apparaître des mentions quelques peu euphémisantes (conducteurs en milieu urbain). Cela dit, les contenus restent insuffisants faute de véritable commande des pouvoirs publics et des transporteurs.

Le rôle accru des cadres intermédiaires dans la déclinaison opérationnelle des plans de sécurité et l'accompagnement des personnels de terrain, semble nécessiter aussi des efforts de formation supplémentaire, ces personnels étant essentiellement formés sur quelques aspects internes.

Les perspectives de recrutement important, doublées d'une volonté de diversification des profils incitent à favoriser la constitution de viviers à partir des populations issues des territoires d'emprise des réseaux. Les dispositifs passerelles semblent adaptés à ces objectifs et pour des jeunes de faible « employabilité » ; ils sont cependant difficiles à développer car ils réclament des moyens importants pour l'entreprise et pour les organismes de formation (les coûts pédagogiques sont plus importants pour ce type de public qui réclame un suivi plus appuyé) ; quelques expériences sont en cours, notamment avec la RATP.

Enfin, des centaines d'emplois jeunes, affectés clairement à des fonctions de médiation ou d'accueil et d'information, ne vont pas forcément être en mesure d'intégrer l'entreprise. La pérennisation des postes et la professionnalisation sur ces missions ou la reconversion vers d'autres secteurs doivent être étudiées en partenariat avec les transporteurs et leurs structures de portage associées.

L'émergence des Autorités de Second Rang pourrait conduire à complexifier les schémas et les modes de partenariat avec les transporteurs sur ces questions en démultipliant les interlocuteurs et les niveaux de responsabilités ; cela peut être aussi l'opportunité de rationaliser l'approche et de mettre en cohérence les moyens développés à l'échelon des bassins de transport (charte qualité service, mutualisation d'équipes de médiateurs, de contrôleurs entre les transporteurs et avec les partenaires locaux).

III.1.7. Les médiateurs sociaux urbains

Le développement des dispositifs de médiation sociale s'est appuyé sur les politiques d'insertion et de développement social et sur des recrutements importants parmi les populations issues des quartiers ciblés. La majorité des postes de médiateurs sont des emplois « externalisés » caractérisés par la disparité des niveaux scolaires des salariés, la précarité des statuts. Ils sont peu reconnus, mais paradoxalement deviennent indispensables.

Malgré les moyens en formation prévus pour ces emplois aidés, la plupart des médiateurs n'ont suivi que des formations « d'adaptation à la fonction » qui n'ont pas débouché sur une réelle qualification. La professionnalisation sur ces postes renvoie à la dialectique contradictoire entre la légitimité professionnelle et la légitimité naturelle.

Nous n'avons pas à faire strictement à des nouveaux métiers mais à une conjugaison de différents savoirs être et savoir-faire alors que les formations existantes sont encore trop marquées par l'un ou l'autre des champs de référence (sécurité, animation, service). Des dynamiques visant à la construction d'une offre de formation adaptée ont été soutenues par la DIV et le ministère de l'emploi via l'AFPA¹²⁰.

Une concertation sur les référentiels a été confiée en ce sens au CREPAH et parallèlement la plate forme régionale de professionnalisation des emplois jeunes est sur le point de formuler le cahier des charges relatif aux nouveaux emplois du secteur « prévention, sécurité et cadre de vie ».

Une plate forme de coordination de l'offre de formation en direction des adultes relais a été confiée à l'ARDEVA¹²¹ mais la « commande » en matière de médiation et de sécurité ne semble pas encore tout à fait formulée. Les récents décrets de la FPT ont permis une légère avancée permettant d'intégrer les médiateurs mais dans la filière animation.

Du côté de l'offre qualifiante, seule l'AFPA semble avoir réellement avancé par un travail de réactualisation de la formation AMIS¹²² (niv V) mis en place il y a déjà 5 ans et la conduite d'une expérimentation sur le niveau IV (TMS, technicien médiation service).

Sans pour autant évacuer toute référence théorique, les propositions à bâtir doivent procéder à une adaptation des contenus et des modes de contrôle de celles ci et favoriser le renfort et la reconnaissance de compétences plus opérationnelles par des méthodes actives. L'expérience des mouvements de l'éducation nouvelle et de leurs instituts de formation rattachés est intéressante en la matière et doit être sollicitée.

¹²⁰ Agence pour la formation professionnelle des adultes

¹²¹ Association régionale pour le développement de la vie associative

¹²² Agent de Médiation d'information et Services

III.2. Approche transversale

III.2.1. Des difficultés de recrutement pour des métiers peu valorisés et les challenges du renouvellement des effectifs au sein des services publics.

Les problématiques de recrutement ne se traduisent pas strictement par un défaut de candidats mais par une inadéquation des profils qui se présentent et une absence de qualification.

Pour les métiers de base de la sécurité (agents de sécurité, policiers municipaux) du logement social (gardiens, agents de proximité et de veille) et de la prévention éducative, les difficultés sont liées à la faible attractivité des emplois du fait de leur image, des conditions contractuelles ou des sujétions fortes (risques, horaires). Ou bien, les candidats qui se présentent sont attirés par des avantages sans pour autant correspondre aux critères recherchés (sécurité de l'emploi, logement de fonction), ou encore des profils intéressants n'arrivent pas à franchir les barrières des procédures de présélection et des conditions d'accès aux postes. Les pressions que peuvent rencontrer les agents sur certains sites aggravent encore cette situation en suscitant des turn-over qui multiplient les besoins de recrutement dans des conditions d'urgence.

En ce qui concerne les services publics, la plupart des opérateurs et des institutions publiques ont mis en œuvre des stratégies de gestion des ressources humaines visant à favoriser une proximité sociale et culturelle des agents avec les publics. Dans cette optique et à la faveur du dispositif *emploi jeune*, des agents ont été recrutés sur des rôles « intermédiaires ».

Cependant, la création de nouveaux cadres d'emploi dans l'optique de la pérennisation de ces missions au sein des administrations étatiques reste une hypothèse plus qu'incertaine à court terme. Au sein des entreprises publiques, les possibilités sont d'autant plus restreintes que les éventuelles privatisations et les règles européennes de concurrence risquent de limiter toute augmentation d'effectifs et en tout cas interdiront le recours à des emplois aidés. La fin du dispositif emploi-jeune appelle de toute façon à mettre en place une stratégie de relais.

Les renouvellements d'effectifs importants au sein des services publics à l'horizon 2006 seront une occasion de faire évoluer les profils en **valorisant la capacité à travailler dans des contextes plus difficiles**.

Les emplois jeunes qui ont travaillé auprès de ces administrations et qui ont contribué d'une certaine manière à cette transformation constituent l'un des viviers idéaux pour satisfaire à ces objectifs.

Améliorer la qualité des recrutements en favorisant la constitution ou le recours à des viviers de candidats adéquats. Favoriser l'ancrage territorial et l'accès aux services publics en accompagnant le renouvellement des profils d'agents à l'occasion des départs à la retraite.

III.2.2. Obstacles et enjeux de professionnalisation et de promotion sociale des agents peu qualifiés occupant des emplois de base précaires

Le développement des dispositifs de sécurité humaine, de prévention éducative et de médiation ont suscité des créations d'emploi importantes sur des missions de base et des niveaux d'exécution, en partie à travers l'apparition de formes nouvelles d'interventions croisant des fonctions de sécurisation, des services de proximité et d'accueil, un rôle d'interface et un travail d'animation.

De nombreux salariés, souvent de faibles niveaux scolaires et issus des quartiers en difficulté ont été intégrés sans formation professionnelle et sont fragilisés par des statuts précaires (emplois aidés, contractuels de la FPT, CDD courts, intérim, vacations, sous-traitance, indépendants). Peu de formations qualifiantes sont disponibles et adaptées à ces évolutions, aux profils des publics.

La stagnation de ces personnels sur des postes peu valorisés et à fortes contraintes est contre-productive, leur motivation et leur efficacité s'en trouvant altérées. La faiblesse des perspectives et les multiples blocages décelés pour accéder à la qualification ne favorisent pas l'investissement dans une carrière.

C'est plus largement la question de la promotion sociale de ces salariés qui est posée et qui revient avec force dans le giron des pouvoirs publics lorsque ce personnel se retrouve à nouveau sur le marché du travail.

Pourtant ils ont acquis des savoir-faire et des compétences qui peuvent être optimisés dans des parcours de formation adaptés. Des similitudes existent dans les modes opératoires des médiateurs avec ceux des agents de sécurité ou des policiers municipaux. On peut citer par exemple, les rondes de surveillance, la dimension relationnelle, la veille technique, la consignation des faits, le rappel à la loi, le rôle informatif. Toute une gamme d'autres fonctions secondaires se greffent aussi sur les missions principales (accueil, information, service à la personne). Ces aspects peuvent constituer les éléments de référentiels pour des tronc communs de formations favorisant les passerelles d'un secteur à l'autre.

Amener à la qualification et favoriser l'évolution ou les passerelles professionnelles des personnels de terrain fragilisés par des statuts précaires. Le challenge consiste à mettre en place des dispositifs de formation permettant de « tirer vers le haut » les compétences sans pour autant reproduire les obstacles et les écueils discriminants des cursus classiques et tout en rendant possible les transitions.

III.2.3. - L'adaptation des personnels de proximité au contact des publics et le renforcement du rôle de l'encadrement intermédiaire

Dans les secteurs des services urbains et publics (logement social, transports, milieu scolaire, agences EDF, de la Poste, de l'ANPE, services municipaux à la population), les agents au contact des publics dans les zones « sensibles » sont essentiellement, et la plupart du temps, formés en interne et avant tout sur les techniques « métiers ».

Ces organisations, ces institutions et entreprises ont développé les axes liés aux questions de sécurité dans les plans de formation continue mais ces efforts restent insuffisants et les objectifs difficiles à mettre en œuvre parce que :

- Les effectifs sont trop nombreux à former : les services de formation internes sont moins armés sur ces aspects tandis que l'offre privée n'est pas très contrôlée. Les résistances culturelles des agents, combinées à une non-obligation de formation sur ces dimensions, ne les incitent pas à s'engager dans ces démarches.
- Les personnels non-titulaires du secteur public n'accèdent pas automatiquement aux plans de formation internes tandis que les agents qui œuvrent pour des opérateurs privés de moindre taille ne bénéficient pas de logistique et de moyens de formation importants hormis les conditions légales du droit à la formation continue.

L'encadrement intermédiaire joue aussi un rôle déterminant dans la déclinaison des politiques de sécurité et le soutien et la mobilisation des agents de proximité. Outre les compétences techniques propres à chacun des secteurs et aux fonctions d'encadrement classiques, ces agents sont placés aujourd'hui devant la nécessité de : maîtriser mieux les interactions avec l'environnement, développer de nouvelles procédures, faire jouer la concertation et la participation, diriger des nouveaux profils de personnel.

Ces nouvelles contraintes et ces enjeux les ont amenés à faire appel à de nouvelles compétences et connaissances. Or la formation de base des cadres intermédiaires est parfois très éloignée des problématiques de sécurité (métiers de l'immobilier, du transport, de l'urbanisme, l'administration) ; ou bien elle ne concerne qu'une facette de la problématique (sécurité technique, impayés et fraude).

| |
|---|
| <p>Optimiser les compétences et soutenir les personnels de proximité assurant un service et ou au contact des publics dans des contextes urbains difficiles. Accompagner l'évolution du management de proximité en favorisant les nouvelles pratiques et l'émergence d'un corps d'encadrement intermédiaire adéquat.</p> |
|---|

III.2.4. - Un déficit de contrôle des activités de sécurisation et des besoins de management opérationnel et d'expertise pour conduire les stratégies.

La plupart des grands organismes, des entreprises et des collectivités ont été amenés à créer des postes de cadres chargés de la conception, la mise en œuvre et l'animation des dispositifs de sécurité.

Les personnes assurant ces missions sont pour partie issues des fonctions internes de l'entreprise. On constate aussi l'arrivée de profils plus jeunes, fraîchement sortis des cursus universitaires classiques.

Ils sont de fait très spécialisés sur leurs fonctions et ce, à l'intérieur d'une organisation bien définie. Leur culture professionnelle « maison » pour les uns et l'approche très théorique et institutionnelle pour les autres, ne leur permettent pas toujours de répondre à l'évolution des phénomènes. Il est aussi fait appel de plus en plus à des consultants externes ; ceux-ci sont généralement peu opérationnels et/ou spécialisés sur une dimension spécifique (installation technique, diagnostic).

Le développement du recours à des prestataires externes (installation de dispositifs techniques, mise à disposition d'équipes, sécurisation d'un événement) réclame de plus en plus une capacité à prévoir et gérer les marchés contractés avec des sociétés spécialisées. Par ailleurs, la multiplicité des leviers et des types d'actions à mettre en œuvre nécessite d'être aussi capable d'assurer la coordination avec des partenaires locaux privés et publics, que d'analyser une situation problématique et d'élaborer des réponses appropriées, de gérer une crise, de conduire les moyens humains et techniques.

Ces besoins appellent à l'émergence d'un encadrement supérieur spécialisé et d'une ingénierie constitués par des professionnels en mesure de conjuguer un rôle de direction et de conseil et des fonctions de management plus opérationnelles.

A un échelon inférieur, dans le champ de la sécurisation des espaces publics, il y a un véritable déficit d'encadrement intermédiaire (*chef d'équipe de sécurité, coordinateur de dispositifs de médiation*), c'est à dire de personnes maîtrisant a minima les techniques d'intervention, d'encadrement d'équipes, les enjeux de divers ordres, l'environnement social et urbain.

L'offre supérieure universitaire correspond surtout à des cursus classiques centrés sur des connaissances fondamentales théoriques et destinés à préparer l'accès à des professions traditionnelles (criminologie, magistrature). Des 3èmes cycles spécialisés se sont mis en place mais l'offre est axée sur des spécialités et des contextes (politiques publiques, sécurité industrielle) répondant ainsi seulement à certains segments de la demande (la formation se rapprochant le plus des besoins décrits étant le DESS *ingénierie de la sécurité* initié par l'IHESI et Paris V).

L'offre de formation continue, quant à elle, est surtout constituée par une multitude d'actions modulaires peu coordonnées et garanties.

***Favoriser l'émergence d'un corps d'expertise opérationnelle et d'un encadrement intermédiaire adéquat des activités de sécurisation
Permettre l'échange des bonnes pratiques en matière d'élaboration stratégique.***

III.2.5. - Un manque de coopération des acteurs locaux lié à une méconnaissance réciproque et un déficit d'outils de gestion concertée

Les politiques locales de sécurité souffrent d'un manque de collaboration entre les professionnels intervenant à divers titres ; en fait la coordination a surtout lieu au niveau structurel, institutionnel et de l'encadrement supérieur mais les agents de base, eux, ont peu l'occasion d'échanger, de connaître concrètement les enjeux des uns et des autres. Les positionnements corporatistes, les intérêts propres à chaque organisation, les représentations culturelles aggravent ces difficultés de communication. Bien qu'ils se croisent sur le terrain, le manque d'espaces de rencontres formalisés et la mobilisation sur les tâches quotidiennes ne facilitent pas cette ouverture. Pourtant, ils ont à faire souvent aux mêmes public, quartiers, à faire face aux mêmes événements et se doivent parfois de partager des informations et d'analyser en commun des situations afin de coopérer et d'élaborer des solutions adaptées et de nouveaux modes opératoires.

Mettre en synergie les efforts et les moyens des partenaires sur les sites prioritaires de la politique de la ville pour soutenir les personnels en poste particulièrement exposés et favoriser le décloisonnement entre les acteurs locaux de la sécurité.

III.2.6. - Des déficits d'interventions sur certains sites et des enjeux spécifiques sur des territoires fragilisés nécessitant la production de nouvelles réponses

Sur certains sites, la question qui se pose n'est pas uniquement celle de la qualification et de la professionnalisation mais aussi celle du renforcement de la présence humaine. Les déficits peuvent se traduire par un manque pur et simple d'effectifs ou par la nécessité d'interventions plus spécialisées pour gérer des nouveaux besoins et les situations rencontrées.

C'est le cas des établissements scolaires ou de certains espaces ouverts aux publics, tels que les bases de loisirs, les gares et leurs abords, certains centres commerciaux etc. ... ainsi qu'au cœur des quartiers sensibles pour améliorer la gestion urbaine et résidentielle et favoriser l'accès aux droits et aux services.

Dans certaines zones d'activités économiques fragilisées où il existe des projets de développement, le maintien d'activités et de commerces requiert parfois des efforts particuliers pour créer les conditions d'attractivité d'une clientèle et de personnels qualifiés.

La faiblesse des moyens de la collectivité locale compétente ne permet pas toujours de subvenir à ces nouveaux besoins ; c'est le cas de petites communes périurbaines nouvellement confrontées à ces difficultés ou bien de villes plus importantes mais ayant des faibles ressources. Les partenaires concernés lorsqu'ils ont les moyens de répondre se centralisent sur ce qui fait le cœur de leurs responsabilités et de leurs intérêts. D'autres,

moins importants, peuvent se trouver en difficulté pour assumer les coûts de mise en place de nouveaux services d'accompagnement et de sécurisation des usagers ; c'est le cas des petits opérateurs privés de services urbains ou de commerçants et de PME.

Quelquefois cette présence existe mais le manque de mobilisation et de coordination entre les partenaires conduisent à des déficits de couverture sur certains espaces ou à des superpositions d'intervenants sans cohérence.

Contribuer au renforcement de la présence humaine sur les sites où elle est déficitaire et sur des territoires prioritaires et accompagner la mise en place de nouvelles interventions mieux adaptées aux contextes et aux enjeux.

III.2.7. - Les enjeux de la participation des citoyens et de l'éducation populaire dans une perspective de développement communautaire et de médiation

L'amélioration de la sécurité et le renfort de la présence humaine ne reposent pas seulement sur l'intervention et la présence de professionnels stricto sensu. L'une des questions qui revient régulièrement est justement celle des limites de la prise en charge publique et du renvoi à la responsabilité individuelle, collective. Il s'agit alors de solliciter celles-ci et d'accompagner les individus et les collectifs dans cette démarche.

La mobilisation des publics eux-mêmes est un enjeu de citoyenneté et doit permettre de trouver des modes de régulation endogènes ainsi que de faciliter et d'améliorer la relation des usagers aux institutions. Or, les espaces de concertation sont difficilement investis par des personnes ne maîtrisant pas suffisamment les mécanismes institutionnels et les initiatives des habitants ont besoin d'accompagnement.

Les milieux socioculturels et sportifs sont eux concernés tant par les difficultés de gestion de leurs activités que par le rôle qu'ils peuvent être amenés à jouer dans l'éducation à la citoyenneté des plus jeunes notamment. Enfin les réseaux communautaires et associatifs jouent un rôle complémentaire de médiation, de responsabilisation et d'information et constituent un enjeu de renouveau de l'éducation populaire.

Les efforts de formation doivent se porter : sur les usagers des services, les habitants des quartiers, les acteurs associatifs, les volontaires et bénévoles. Les actions doivent se décliner dans les différents lieux, espaces où prennent place les problématiques : au sein de l'école (en direction des organisations de parents d'élèves, des élèves), dans les quartiers (mieux vivre, relations bailleurs- locataires), dans le milieu sportif et socioculturel, au sein des réseaux communautaires (dialogue interculturel).

Favoriser l'implication citoyenne en mettant en place des actions de formation, de sensibilisation et de mobilisation qui doivent permettre d'associer concrètement les habitants aux politiques locales de sécurité et de les responsabiliser.

III.3. - Vers une cohérence régionale dans le développement et de l'adaptation de l'offre de formation aux besoins

Une offre éclatée, insuffisante et peu lisible et une dispersion des moyens

L'offre de formation existante est éclatée entre les métiers de la « sécurité humaine », ceux de la sécurité technologique, de la lutte contre les risques techniques et accidentels et ceux de la prévention sociale et éducative. Certains savoir-faire sont aussi requis pour des métiers de service en contact avec le public ayant leurs propres filières de formation (ex : dans les domaines du transport ou du logement). Peu de formations professionnalisent sur les fonctions intermédiaires de médiation et /ou introduisent les compétences liées à la sécurité dans les différents domaines. Il existe une certaine réticence de la part des organismes de formation enseignant les unes, de prendre en compte les autres, et inversement. L'offre privée est disséminée, peu contrôlée tandis que l'offre publique est en partie inadaptée aux besoins des employeurs et leur demande de formation ne se manifeste pas suffisamment faute de contraintes et d'informations disponibles et claires. Enfin, il y a un cloisonnement étanche entre les financements de la formation initiale, ceux de la formation continue assumés par les employeurs et les budgets publics en direction des demandeurs d'emploi et des jeunes en voie d'insertion. Si les moyens de certains OPCA¹²³ sont élevés, ils sont peu consommés, alors que les taux de prise en charge des dispositifs publics apparaissent pour leur part insuffisants.

Il résulte de ces points une forte dispersion de l'effort de formation, un tâtonnement des organismes et un manque de lisibilité et de cohérence à l'échelle de la région, face à une diversité de métiers et de branches professionnelles concernés à divers titres, ce qui ne favorise pas les coopérations. En résumé, il s'agirait de favoriser à la fois :

- une adaptation qualitative de l'offre de formation afin de réduire le décalage existant avec les contraintes des employeurs, les profils des publics à former et les nouvelles tâches et attentes qui résultent de l'évolution de la demande de sécurité
- un ajustement quantitatif du nombre de places ouvertes dans les cursus qualifiants et professionnalisant en vue de pourvoir aux déficits de flux de formés.

Répondre à cela passe autant par la mise en œuvre de nouvelles formations et l'amélioration de celles existantes, que par la modification parfois de leurs conditions d'accès et des modes de validation des diplômes. Ce sont aussi des mesures d'incitation, des actions de communication, de sensibilisation, des outils de mutualisation entre les employeurs, les financeurs et les organismes de formation qui semblent nécessaires.

De la nécessité d'une stratégie globale et à un échelon régional

Tout ceci appelle à la mise en place d'une stratégie globale, laquelle requiert des capacités d'intervention et d'animation qui permettent de dépasser les intérêts sectoriels ou locaux et d'assurer une cohérence territoriale. A maints égards, le niveau régional semble pertinent pour permettre cette synergie entre les niveaux institutionnels et les différentes catégories d'acteurs publics et privés concernés. En effet, nombre de besoins mis à jour ont révélé l'utilité de fédérer la réflexion et les efforts et d'encourager la mise en place des réponses communes; d'autant que certaines difficultés ne s'arrêtent pas aux frontières institutionnelles des territoires et des responsabilités. Plus largement, la transversalité de certaines problématiques d'emploi (recrutement, adaptation des profils...), l'existence de viviers communs, la nécessité de passerelles entre certains secteurs d'activités...tout ceci confirme l'intérêt d'activer des partenariats entre les services de l'état, les branches professionnelles, les employeurs et les acteurs locaux à l'échelon régional et de soutenir des stratégies spécifiques sur des bassins d'emploi et/ou des territoires intercommunaux cohérents.

¹²³ organismes paritaires collecteurs agréés assurant la gestion des fonds de formation constitués par les cotisations des employeurs

Enfin, dans un contexte de décentralisation, les ressources des collectivités sont parfois inégales et insuffisantes face à des phénomènes d'insécurité qui touchent plus durement certaines d'entre elles. Il relève alors de l'intérêt régional de contribuer à endiguer la fragilisation de certaines zones sensibles ou présentant des enjeux de développement, en y soutenant des démarches visant à renforcer la présence humaine et à optimiser les compétences des professionnels face aux problématiques de sécurité.

Contributions et leviers de la Région

La Région Ile de France, depuis 1998, a marqué clairement son engagement pour l'amélioration de la sécurité en Ile de France en finançant notamment des dispositifs techniques de sécurisation dans les lycées, les transports, les commerces etc...Elle a contribué aussi à renforcer la présence des services régaliens de sécurité publique et de justice sur des territoires prioritaires et des espaces sensibles en y co-finançant des équipements de proximité (poste de police dans certaines gares, bureau de police, MJD,). En outre, elle a subventionné dans le cadre de la politique de la ville, diverses actions concourant à la prévention, à la tranquillité publique et à l'amélioration de l'accès aux services publics. Les projets soutenus, ont participé au développement de formes d'interventions dont les besoins en formation ont été particulièrement pointés dans l'étude (insertion des jeunes en difficulté, sports de proximité dans les quartiers défavorisés, dispositifs d'adultes relais et de médiation, maison de services publics, travail avec les publics marginaux).

L'étude a montré l'importance qu'il faut attacher au maintien de formes de surveillance humaine et au renfort de la présence et de la formation des divers acteurs sociaux et professionnels confrontés à l'insécurité. En effet, ceux-ci permettent, à contrario des dispositifs purement technologiques, de s'adapter finement aux différentes situations et de conjuguer travail relationnel, médiation, présence dissuasive et intervention de contrôle ou répressive.

Pour contribuer à la mise en œuvre d'une stratégie globale à l'échelon régional selon les objectifs précités, la Région peut, en premier lieu, s'appuyer sur ses compétences en matière de formation et d'enseignement supérieur, bien qu'elles soient limitées à certains publics et niveaux de qualification. Les objectifs du *Schéma Régional des Formations* convergent ¹²⁴déjà en plusieurs points avec les priorités relevées dans l'étude (promotion sociale et besoins spécifiques des publics précaires, nécessité de passerelles, approche territoriale de l'offre...). Dans la perspective de favoriser le développement et l'adaptation de l'offre de formation relative à la sécurité, la Région pourrait alors mieux mobiliser et orienter ses moyens financiers, techniques, son expertise, ses dispositifs et ses réseaux dans les domaines de l'insertion et de l'apprentissage : en accompagnant l'émergence d'une nouvelle offre par des crédits d'ingénierie et des appels d'offre ciblés permettant de bâtir et mettre en avant des nouveaux référentiels de compétences; en garantissant la qualité par un meilleur contrôle et l'élaboration de chartes; en favorisant une adaptation des formations existantes aux différentes contraintes relevées par un abondement des taux de prise en charge ; en améliorant l'accessibilité des publics et l'utilisation de l'offre par sa meilleure lisibilité, ainsi que par des formes d'incitations diverses en direction des employeurs et des opérateurs divers qui bénéficient, in fine des prestations de sécurité et du professionnalisme des publics formés.

Bien que le rôle de la Région soit faible en matière d'enseignement supérieur, il serait souhaitable, en vue de favoriser l'émergence d'une expertise et d'un corps d'encadrement dans les différents domaines abordés, qu'elle soit attentive à une meilleure prise en compte de la sécurité dans la *carte des formations supérieures* par le développement d'une filière propre d'une part et par l'intégration de cette dimension dans les autres cursus universitaires

¹²⁴ Cf. note d'appui n°29 in DTA

et supérieurs concernés d'autre part. Elle pourrait, à cet effet, inciter à l'expérimentation de nouveaux diplômes et spécialisation en appui sur des formes de partenariats qui restent à concevoir. Il est aussi important d'améliorer l'orientation des étudiants et la sensibilisation des employeurs, afin de susciter l'intérêt pour les nouvelles formations et d'en favoriser le recours.

De manière générale, il apparaît opportun de coopérer et participer autant que possible avec les diverses instances sociales, institutionnelles, professionnelles concernées par la validation, l'habilitation, la mise en place de nouveaux diplômes, de nouveaux cadres d'emplois et la définition des critères d'accessibilité aux différents métiers en terme de formations requises.

La formation continue des personnels en poste relève avant tout des prérogatives et des responsabilités des employeurs et non pas de la Région. Néanmoins, les déficits en la matière ont des conséquences directes sur la cohésion sociale, l'équité et le maintien de services accessibles à tous. Les autres champs d'intervention de la Région (et notamment le transport, le logement, les lycées, le sport, les loisirs, la santé, l'action économique) sont interpellés et il semblerait utile de s'appuyer sur les partenariats existants.

La délibération de décembre 1998 relative à la sécurité met en avant le nécessaire développement de la présence humaine et de la qualification des professionnels dans différents domaines. Sont principalement évoqués, la mise en œuvre de dispositifs de médiation dans les établissements scolaires et les bases de loisirs, les renforts d'effectifs et en formation des personnels de proximité, d'accueil des bailleurs, des transporteurs, la formation des personnels des réseaux d'accueil et d'insertion des jeunes. Celle des policiers municipaux constitue aussi une préoccupation et une interrogation. Les partenaires concernés sont invités à des efforts supplémentaires en matière de renfort et de formation des personnels, mais les moyens restent encore à définir et les problématiques multiples mises à jour dans l'étude constituent objectivement des freins à la mise en œuvre de telles dynamiques. Les importantes contributions que leur apporte la Région à travers ses politiques contractuelles thématiques ou territoriales sont autant de leviers supplémentaires pour encourager toute initiative: que ce soit en spécifiant ces objectifs dans les processus de *démarche qualité* et les diverses conventions de partenariat (charte, labels..) ; ou bien à travers d'autres formes d'incitations telles que l'assujettissement ou la bonification de financements d'investissement à des critères de niveau de présence et de formation des agents face aux problématiques de sécurité. Et ce notamment sur les territoires prioritaires pour lesquels les financements de la politique de la ville peuvent abonder les moyens.

Enfin, dans le cadre de la nouvelle phase de décentralisation, la Région acquerrait de nouvelles compétences et pourrait être concernée par le renfort et la qualification de la présence humaine, a fortiori là où des transferts de personnels sont envisagés.

En conclusion, nombre de questions ne relèvent pas directement des compétences ou des moyens actuels de la Région. Pourtant les conséquences sont multiples et directes sur l'attractivité du territoire, l'intégration des populations et la sécurité des citoyens.

De manière générale, la Région devrait pouvoir user de tout son poids institutionnel et économique auprès de l'Etat, des collectivités locales, des employeurs et des partenaires sociaux pour avancer sur les différents aspects relevés dans l'étude et faire évoluer les cadres législatifs comme le dialogue social dans le sens des priorités repérées.