

Sécurité urbaine

Comment les réseaux sociaux modifient le travail de la police

Twā. Dans le cadre d'un exposé saisissant, Michael Wirz explique comment la police municipale de Zurich recherche le dialogue avec la population, entre autres à l'aide de deux policiers sur Internet. À l'occasion du 15^{ème} Congrès de la sécurité urbaine, le responsable de la communication de la police municipale de Zurich donne des informations à propos du travail de police proche de la population à l'époque de Facebook, d'Instagram et de Twitter. 85 spécialistes intéressés du secteur écoutent avec attention dans le Technopark de Zurich.

En Belgique, le groupe pétrolier Shell utilise des caméras de surveillance contre les voleurs d'essence. À des fins de dissuasion, il met les images directement en ligne. Le nombre de voleurs a nettement diminué.

À Londres, un sheriff à vélo autopromu circule : Lewis Dediare. Il porte un casque avec des lampes et une caméra GoPro. Avec une deuxième caméra fixée sur une tige à selfie, il se filme lui-même. Si un fou du volant roule trop près, Dediare lui montre le carton rouge. Ou pire : il expose le pécheur sur YouTube. La prévention routière de Dediare est devenue culte.

En Hollande, de plus en plus de personnes font du journalisme citoyen. Ils interrogent par exemple des policiers devant la caméra de leur smartphone à propos d'un accident et placent immédiatement les images produites sur Internet.

Les réseaux sociaux révolutionnent le travail de la police

La numérisation a changé très concrètement non seulement la vie dans nos villes, mais aussi le travail de la police. Où se situe la police en matière de Community Policing sur l'espace public virtuel ? 85 spécialistes et personnes intéressées ont abordé cette question lors du 15^{ème} Congrès de la sécurité urbaine au Technopark de Zurich, organisé par la



Michael Wirz, responsable de la communication de la police municipale

Conférence des directrices et directeurs de la sécurité dans des villes suisses, l'association suisse des chefs de police municipale, la prévention criminelle suisse et le département de la sécurité de la ville de Zurich.

Les points forts de la manifestation incluaient l'exposé de Michael Wirz. Le directeur du département de la communication de la police municipale de Zurich a donné des informations sur le travail de police proche des citoyens à l'époque de Facebook, d'Instagram et de Twitter. « Les réseaux sociaux ont

totallement bouleversé les processus du travail de police », dit Wirz. Et il ajoute : « Autrefois, pour le dire de façon un peu exagérée, nous modelions l'image publique de la police avec un rédacteur à l'occasion d'un déjeuner. Nous pouvions ensuite contrôler l'article et ajouter des questions et des réponses le cas échéant. Aujourd'hui, on voit bien plus immédiatement le travail de la police. Au vu de la diffusion virale rapide, il y a moins de possibilités de présenter une situation sous un meilleur jour ultérieurement. »

Les tweets de la police municipale de Zurich atteignent des millions de personnes

Afin de pouvoir remplir leur mission de sécurité, la police municipale de Zurich mise davantage sur les réseaux sociaux. Les voies de communication actuelles doivent principalement servir à aborder le jeune public. La police se rend donc là où se tiennent les citoyennes et les citoyens les plus jeunes : dans le monde virtuel. En 2016, plus de deux millions de personnes ont lu les tweets de la police municipale de Zurich. Les vidéos sur Facebook ont été vues plus d'un million de fois. Et 60'000 personnes suivent la police municipale de Zurich sur Twitter. Ainsi en cas de recherche de personnes, il est possible de demander de l'aide à des dizaines de milliers de personnes en très peu de temps. Auparavant, la police informait au plus vite la population par les médias en cas d'intervention. Aujourd'hui, la communication relative aux interventions se fait principalement par le biais des réseaux sociaux.

Clips amusants

Le corps de police novateur et moderne de la ville de la Limmat surprend régulièrement ses followers avec des films drôles. Avant un concert de la reine de la pop américaine Beyoncé à Zurich, le policier finlandais Pekka Laitinen s'est adressé dans son meilleur suisse allemand aux 50'000 fans de musique. «Nimm gschider ds Tram statt ds Auto!» (Prenez plutôt le tram que la voiture !)

Dans le clip on le voit dans une région dépeuplée quelque part entre Helsinki et la Laponie. Le contexte de l'action était la perturbation de la circulation attendue en raison des nombreux chantiers tout autour du stade du Letzigrund. « Pekka est un bon collègue. Il a immédiatement participé. Je lui ai envoyé le texte comme fichier sonore. Avec de tels gags, nous voulons créer de l'authenticité et de la spontanéité et toucher autant de personnes que possible », dit Wirz. Le petit film sur YouTube a été vu plus de 100'000 fois.

Un pionnier dans la région germanophone

Deux policiers municipaux zurichois travaillent à 50 pour cent chacun en tant qu'ICoP. Le terme est tiré des trois mots Internet Community Policing. En plus du service de patrouille quotidien, les deux policiers sur Internet documentent leur quotidien sur Instagram et Facebook avec des mots et des images. Ils publient des photos et des vidéos, donnent des conseils, répondent aux questions et conviennent parfois d'un rendez-vous auprès du Service des jeunes.

En bref : ils invitent ouvertement les jeunes à mener un dialogue avec eux. En cas de questions ou de litiges en dehors du domaine pénal, un ICoP serait déjà souvent intervenu comme médiateur. Cette approche pragmatique aurait déjà permis d'empêcher l'une ou l'autre procédure pénale coûteuse, suppose Wirz.

Au final, ce comportement de la police municipale de Zurich doit lui donner une image sympathique, créer une transparence et ainsi assurer la confiance, d'après Wirz. Avant d'ajouter fièrement: « Nos deux ICoPs ont déjà bien plus de 5000 amis et abonnés sur Facebook. La police municipale de Zurich est le premier corps à employer des policiers de la communauté Internet dans la région germanophone. »

ICoP bientôt aussi dans la ville de Berne ?

Zurich est la première ville de la région germanophone à employer des policiers de la communauté Internet (ICoP). Dans la ville de Berne, la police cantonale serait responsable de l'introduction d'un ICoP. Reto Nause, directeur de la sécurité et conseiller municipal de la ville de Berne (CVP), trouverait l'idée intéressante et digne d'être envisagée. « Cela nous permettrait d'avoir accès à des groupes cibles que nous ne pouvons pas atteindre autrement. C'est très important pour une communication immédiate – surtout quand il s'agit d'écarter une rumeur ou d'aborder la communauté aussi vite que possible concernant des manifestations importantes telles que «Tanz dich frei!», dit Nause.

Le travail d'un ICoP associé à des indications relatives aux perturbations de la circulation pourrait aussi avoir un effet d'orientation. Cela serait plus efficace que d'envoyer un communiqué, dit Nause. On étudierait actuellement la situation de départ et les possibilités avec la police cantonale responsable.



Lewis Dediare fait le tour de Londres comme « shérif à vélo. »