

Hospices / CHUV
Département universitaire de médecine
et de santé communautaires

Institut universitaire de médecine
sociale et préventive
Lausanne

EVALUATION DU PROJET UNISSET

Thérèse Huissoud, Sandra Solai, Françoise Dubois-Arber

Etude financée par :

La Direction de la Sécurité sociale et de l'Environnement
de la Ville de Lausanne

Citation suggérée :

Huissoud T, Solai S, Dubois-Arber F. Evaluation du projet
UniSET. Lausanne : Institut universitaire de médecine
sociale et préventive, 2004 (Raisons de santé, 100).

Remerciements :

A toutes les personnes et les institutions qui ont participé
à l'évaluation.

Bulletin de commande en dernière page

TABLE DES MATIERES

Préambule	5
1 Contexte et présentation du projet UniSET	6
1.1 Contexte et historique	6
1.1.1 Le groupe des escaliers de St-Laurent	6
1.1.2 Les interventions policières dans le quartier de Saint-Laurent	7
1.2 Le projet UniSET	8
1.2.1 L'exemple zurichois et la mise en place d'UniSET	8
1.2.2 Les missions d'UniSET	9
1.2.3 Les ressources du projet	9
2 Mandat d'évaluation et méthodologie utilisée	11
2.1 Objectifs de l'évaluation	11
2.2 Questions d'évaluation	11
2.2.1 Le processus de mise en œuvre du projet	11
2.2.2 L'évaluation de la situation à St-Laurent	12
2.3 Méthode et instruments utilisés	12
2.3.1 Monitoring des activités	13
2.3.2 Grille d'observation	13
2.3.3 Enquête auprès de différents acteurs et partenaires	13
3 Le processus de mise en place du projet d'UniSET	15
3.1 Rappel des principales missions du projet	15
3.2 Interventions de l'équipe	15
3.2.1 Définition des interventions	15
3.2.2 Interventions auprès des habitués	17
3.2.3 Interventions auprès des commerçants	22
3.2.4 Interventions auprès des passants	23
3.3 Perception des missions et appréciation de l'intervention d'UniSET	24
3.3.1 La perception d'UniSET par les habitués	24
3.3.2 La perception d'UniSET par les commerçants	26
3.3.3 Point de vue de l'équipe	27
3.4 Collaboration avec les partenaires	28
3.4.1 Collaboration avec les structures à bas-seuil	28
3.4.2 Collaboration avec la police	30
3.5 Synthèse	33
4 Evaluation de la situation à St-Laurent	35
4.1 Fréquentation de la Place St-Laurent	35
4.1.1 Données de la police, 1995-2002	35
4.1.2 Fréquentation de la place St-Laurent en 2003	36
4.1.3 Résultats	36

4.1.4	Caractéristiques des habitués	38
4.1.5	Fréquentation lors de la distribution de nourriture	40
4.2	Facteurs problématiques à la place St-Laurent	41
4.2.1	Indicateurs observés par l'équipe	41
4.3	Perception de la situation à travers les entretiens	44
4.3.1	Les facteurs problématiques selon les commerçants	44
4.3.2	Les facteurs problématiques selon les habitués	46
4.3.3	Les facteurs problématiques selon la police	46
4.3.4	L'évolution de la situation à Saint-Laurent depuis la mise sur pied d'UniSET	47
4.4	Synthèse de la situation à St-Laurent	48
5	CONCLUSIONS	51
5.1	La mise en œuvre du projet	51
5.2	La situation à St-Laurent	53
6	RECOMMANDATIONS	55
6.1	Pour l'équipe	55
6.2	Pour la Ville	55
7	Annexes	57
7.1	Grille d'entretien avec	57
7.1.1	Les commerçants	57
7.1.2	La police et les partenaires du réseau socio-sanitaire	57
7.1.3	Les habitués des escaliers	58

PREAMBULE

En mai 2003, la Direction de la sécurité sociale et de l'environnement a confié à l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive (IUMSP) le mandat d'évaluer le projet de l'Unité d'intervention socio-éducative de terrain (UniSET) mis en place en novembre 2002 dans le but d'améliorer la situation sur la place St-Laurent.

Ce rapport présente les résultats d'évaluation.

Le premier chapitre décrit le projet UniSET en commençant par le contexte dans lequel ce projet a été développé et les différentes expériences mises sur pied au cours de ces dernières années pour améliorer la situation sur la place St-Laurent. Suivent les missions du projet, ainsi que les ressources à disposition pour sa réalisation.

Le chapitre 2 traite de la méthodologie : il présente les objectifs et les questions d'évaluation définis dans le protocole, avant de décrire les différents outils mis en place.

Les chapitres 3 et 4 contiennent les résultats de l'évaluation organisés selon les deux axes définis dans le protocole d'évaluation soit :

- Les résultats concernant le suivi de la mise sur pied du projet : interventions développées par l'équipe vis-à-vis des différents publics cibles (commerçants, habitués des marches, passants), collaborations établies, etc.
- Les éléments permettant de rendre compte de la situation sur la place St-Laurent : observation de l'évolution de l'atmosphère régnant sur la place, appréciation des principaux intéressés (commerçants, habitués, membres du réseau socio-sanitaire et de la police), afin de déterminer l'apport du projet.

Chacune de ces parties se conclut par une courte synthèse. Enfin, le chapitre des conclusions amène des réponses aux questions d'évaluation avant la présentation de recommandations.

1 CONTEXTE ET PRESENTATION DU PROJET UNISSET

1.1 CONTEXTE ET HISTORIQUE

Depuis une dizaine d'années, le quartier de St-Laurent présente un problème de cohabitation : d'une part sa situation centrale fait de lui un lieu de passage extrêmement fréquenté et commerçant ; d'autre part, il est devenu le lieu de rassemblement d'une population marginalisée, souvent consommatrice de drogues. La cohabitation entre commerçants, passants et "habitués des escaliers" est souvent difficile et des tensions apparaissent avec plus ou moins d'acuité selon les périodes. La volonté politique n'étant pas de disperser les personnes perturbant l'ordre public ce qui risquerait de conduire à la création d'un nouveau point de fixation, la question est de trouver la ou les solutions permettant de maîtriser la situation et de favoriser la cohabitation entre les différentes populations présentes.

Plusieurs mesures et initiatives, à caractère soit privé, soit public, se sont succédées pour faire face à cette situation : en plus des interventions de la Pastorale de rue^a, de la présence de Bethraïm^b, de la création du groupe des escaliers de St-Laurent, depuis 1999 une présence policière accrue a été instaurée à St-Laurent.

1.1.1 Le groupe des escaliers de St-Laurent

Hormis un bref épisode durant lequel des personnes consommant du cannabis se rassemblaient au bord du lac, "aux Pyramides", la toxicomanie a toujours existé en ville de Lausanne. Sa visibilité s'est accrue dès 1994 à travers la paupérisation d'un groupe de personnes marginales se rassemblant sur la place St-Laurent. Leur arrivée a causé de vives réactions chez les commerçants qui ont lancé une pétition pour demander à la Ville de les chasser. A ce moment, la paroisse protestante de St-Laurent s'est posé la question de savoir quelle était sa position vis-à-vis des personnes toxicodépendantes. Le diacre de l'époque a décidé d'organiser une rencontre regroupant commerçants, habitués des marches, municipaux, police etc. Cela a donné une soirée extrêmement animée et néanmoins positive, car pour la première fois ces personnes se sont parlées et la pétition a été abandonnée. Par la suite, il s'est avéré que le dialogue était plus facile dans un cercle plus restreint et le groupe de travail des escaliers a vu le jour en privilégiant toujours une approche collective intégrant les personnes toxicodépendantes. Animé par la Paroisse de St-Laurent, ce groupe de réflexion a cherché à favoriser le dialogue entre les divers acteurs présents. Il a continué à se rencontrer jusqu'au printemps 2003 une à trois fois par année. Il regroupe : 2 personnes de la municipalité, des responsables de la police, des commerçants, des habitants, des "habitués des

^a Accompagnement spirituel de personnes en situation d'exclusion.

^b Accueil et accompagnement de personnes toxicomanes dès 18 ans, ouvert le jour, assurant une présence dans la rue et offrant des journées au vert, des activités artisanales, sportives et culturelles, ainsi que des repas.

marches", choisis parmi ceux qui ont les capacités pour participer à une telle réunion et des gens de l'église réformée^c.

Ce groupe de travail s'est arrêté car le climat a passablement changé et les questions se posent en d'autres termes aujourd'hui. En effet, selon le pasteur actuellement en place, la plupart des commerçants particulièrement vindicatifs et fâchés par la présence des toxicomanes, ont évolué dans leur attitude au fil des années, même s'ils sont toujours préoccupés par la présence des toxicomanes. La ville de son côté a mis en place des canaux de communication, notamment le Dispositif Bas Seuil, qui semblent mieux fonctionner qu'autrefois avec les commerçants, ce qui fait que ce groupe de travail a été mis temporairement en veilleuse.

1.1.2 Les interventions policières dans le quartier de Saint-Laurent

Les opérations Parvis

L'opération 'Parvis' (successivement I, II et III) a débuté à la fin de l'été 1999 et s'est terminée début novembre 2002, au moment où UniSET a commencé son intervention. Elle a été créée pour répondre aux réactions de mécontentement des commerçants et passants du quartier (2 pétitions) face aux nuisances provoquées par les habitués des marches. La première opération se caractérisait par une forme prononcée de dissuasion au moyen de contrôles, d'interpellations et de contraventions dès qu'un habitué déviait de la ligne de bienséance, l'objectif étant de rendre la fréquentation de la place peu attrayante pour eux. Le résultat a été la désertion du lieu par la majorité des habitués.

A la fin de cette première opération Parvis, des voix se sont élevées au sein du corps de police pour manifester le décalage perçu entre la mission de maintien de l'ordre public et celle qui leur était attribuée, soit un contact quotidien avec des personnes le plus souvent toxicodépendantes, qui nécessitent d'autres prestations, de type social et sanitaire notamment. Cette situation a été évoquée lors d'une rencontre entre la Direction de la police et la Direction de la sécurité sociale et de l'environnement, afin d'encourager les institutions sociales concernées à prendre le relais.

Les interventions de police se sont poursuivies avec les opérations Parvis II, puis Parvis III dont le but était davantage de s'accommoder de la présence des habitués, tout en garantissant l'ordre public et la sécurité avec une présence régulière de 4, puis de 2 policiers en faction sur la place du lundi au samedi^d. Pendant cette période, les requêtes auprès de la municipalité ont continué pour qu'il y ait un partage du travail dans la rue avec les services sociaux.

^c De l'avis d'un commerçant : "J'ai participé au groupe des escaliers de St-Laurent. C'était utile, permettait à des tas de gens de se rencontrer, il y avait des représentants de la municipalité, des intervenants de rue, Jan de Haas, le domaine scolaire, le Relais, la Soupe, la paroisse, parfois des commerçants, quelquefois des usagers, mais pas souvent car il est difficile de les faire venir. Ce groupe a permis d'avoir une meilleure vue d'ensemble de la situation et des points de vue réciproques".

^d Deux agents de police qui ont participé à l'opération Parvis III, commentent cette période en la regardant comme "une charge" vécue de façon assez pénible. Leur tâche étant d'assurer le maintien de l'ordre, leur action consistait essentiellement à répéter continuellement les interdictions, avec le sentiment d'une utilité très relative. En effet, cet aspect répressif était à recommencer chaque jour et après chaque ronde, sans qu'il y ait une évolution de la situation en terme de responsabilisation de la part des habitués.

Les opérations Strada, Alpha et Beta

Parallèlement aux opérations Parvis, des opérations de police se sont mises en place afin de lutter contre le trafic et sa visibilité :

- l'opération Strada qui regroupe des forces communales et cantonales et dont l'objectif est de cibler et de réprimer la vente de produits illicites sur la voie publique. Les agents se déplacent en civil et privilégient la filature et le flagrant délit.
- L'opération Alpha qui existe depuis 2002. Son but est d'enrayer une dynamique de vente agressive de cocaïne dans la rue (de la part de ressortissants de l'Afrique de l'Ouest essentiellement) qui crée l'insécurité auprès de la population. Les policiers sont en combinaison et viennent déstabiliser les trafiquants potentiels en tentant de dissoudre leurs points de fixation.
- Suite à une pétition signée par les commerçants de la rue Haldimand demandant une intervention contre les dealers présents dans cette rue, l'opération Beta a été mise sur pied. Elle consiste en une patrouille présente le soir entre 17h00 et 21h00, sur la rue Haldimand principalement. L'objectif consiste à dissuader les dealers de fréquenter les lieux.

Par ailleurs, relevons que des patrouilles de police-secours font des rondes dans le quartier quotidiennement.

1.2 LE PROJET UNiSET

Suite à ces différentes interventions, tant sociales que policières, et au constat de la Direction de la sécurité publique que "le recours à la police n'est pas le meilleur moyen de répondre à ces problèmes"^e, la Ville de Lausanne a décidé d'apporter des réponses socio-éducatives aux nombreux agissements sur la Place St-Laurent, qui, sans être répréhensibles, sont pourtant ressentis comme dérangeants par une partie de la population.

1.2.1 L'exemple zurichois et la mise en place d'UniSET

La Municipalité lausannoise a ainsi décidé de mettre en place une équipe chargée "d'apaiser les tensions entre les habitants et les groupes de personnes dont le comportement pose problème" et de décharger ainsi le Corps de police de tâches pouvant être confiées à des intervenants possédant un autre profil et en mesure d'offrir aide et soutien aux personnes en difficultés^f.

Le modèle UniSET s'inspire de l'exemple zurichois (SIP, Sicherheit, Intervention, Prävention). Mis en œuvre en mars 2000 par la Ville de Zurich, ce projet "sécurité, intervention, prévention" a pour objectif de rappeler les règles de comportement aux usagers des parcs et places publiques, de s'entremettre dans les situations de conflits et de fournir des prestations à caractère médical et social.

^e "Des travailleurs sociaux à la place des policiers", 24heures du 17.11.2002

^f Préavis municipal no 236, du 30 août 2001

Une visite d'une demi-journée du modèle SIP à Zurich a été organisée, à laquelle ont participé la police et la DSS-E. Par ailleurs, la police a reçu la future équipe d'UniSET pour un "stage d'immersion sur le terrain" (dans le cadre de "Parvis").

1.2.2 Les missions d'UniSET

L'Unité d'intervention socio-éducative de terrain a été mise en place à l'automne 2002. L'objectif général de cette unité est de favoriser la cohabitation de "toutes les personnes qui résident, travaillent, passent ou s'attardent entre Bel-Air et la Riponne"⁸. Le rôle d'UniSET est ainsi d'assurer le calme, de prévenir les comportements inadéquats et de dialoguer avec les personnes toxicomanes ou marginales, le tout dans le but d'éviter une dégradation de la qualité de vie dans le quartier.

Plus précisément, les missions d'UniSET, décrites dans le document de présentation officielle du projet, sont les suivantes :

- Encourager le dialogue et favoriser la tolérance réciproque.
- Assurer le calme dans les espaces publics.
- Prévenir, par une présence active, les comportements inadéquats.
- Offrir une médiation.
- Informer et orienter les personnes qui le souhaitent dans le dispositif socio-sanitaire.
- Rassurer.

Son mandat associe donc lutte contre les incivilités (par exemple en rappelant qu'il n'est pas acceptable de hurler, casser des bouteilles ou fumer des joints) et travail social de proximité à travers une présence régulière et la disponibilité des intervenants. Ces derniers informent et orientent les personnes consommatrices de drogues dans le dispositif médico-social, offrent une médiation en cas de problèmes et assurent le calme et l'ordre dans l'espace public.

Par contre, UniSET n'est pas :

- Habilitée à dénoncer – juridiquement – les auteurs d'infractions (par exemple du Règlement général de police, à la LStup ou au code pénal) et à sanctionner les comportements.
- Elle n'est pas non plus une structure pouvant offrir une prise en charge et un suivi dans la durée.

UniSET s'occupe principalement du territoire défini par la place Chauderon, Bel-Air et la Riponne. Occasionnellement, les intervenants se rendent jusqu'au Tunnel si la situation l'exige. Par ailleurs, ils se déplacent lorsqu'une demande d'intervention ponctuelle leur est adressée.

1.2.3 Les ressources du projet

L'équipe est composée d'un total de 5 équivalents plein-temps, répartis entre 6 intervenants bénéficiant d'une formation sociale ou sanitaire, ainsi que d'une responsable de projet. Les intervenants travaillent par équipe et assurent une présence sur la place du lundi au vendredi de 10 à

⁸ Communiqué de presse de la DSS-E du 6 novembre 2001.

21h et le samedi de 10 à 19h. L'équipe sur le terrain est toujours composée d'au moins deux personnes et est équipée d'un téléphone portable. Dans l'idéal, le contact visuel entre les intervenants est permanent, ce qui n'est toutefois pas toujours possible dans la pratique. Par ailleurs, un vêtement comportant le logo d'UniSET assure l'identification des intervenants et une meilleure visibilité de leur présence sur le terrain.

Suite à la démission d'un collaborateur, à la fin août 2003, l'équipe se retrouve pendant 6 mois avec une personne en moins (délai de carence imposé avant un réengagement). En conséquence, les horaires sur le terrain ont été revus et, temporairement, l'équipe a terminé plus tôt le lundi soir (18h) et sa présence le samedi est supprimée.

Le coût annuel du projet est de 614'000 FRS, dont 547'899 FRS pour les salaires et charges.

Un groupe d'accompagnement a par ailleurs été nommé. Il est composé de représentants des différents groupes d'acteurs touchés par la situation à St-Laurent : commerçants, partenaires sociaux, police, UniSET, etc. "Sa finalité est d'assurer le suivi du projet, de faciliter son implantation auprès des différentes populations cibles, de prendre acte et de discuter les données récoltées et les observations faites sur le terrain"^h. Dans la mesure du possible, l'équipe essaye de faire participer un ou deux habitués à ces réunions.

Un comité de direction (CODIRE), composé des Directrices de la Sécurité sociale et de l'environnement et de la Sécurité, du commandant de la police et de la responsable du projet, définit les axes du projet.

^h P.V. de la séance du groupe d'accompagnement : séance du 5 mars 2003.

2 MANDAT D'ÉVALUATION ET METHODOLOGIE UTILISEE

Pour suivre la mise en route de la structure d'UniSET et l'évolution de la situation à St-Laurent, la Ville de Lausanne a chargé l'Institut universitaire de médecine sociale et préventive (IUMSP) de procéder à une évaluation du projet durant l'année 2003.

2.1 OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

L'évaluation du projet UniSET poursuit plusieurs objectifsⁱ.

- Suivre la mise sur pied du projet UniSET et rendre compte des interventions développées par l'équipe.
- Fournir à l'équipe des éléments facilitant la réflexion sur d'éventuels ajustements de leur pratique.
- Réfléchir aux ressources nécessaires à l'accomplissement des tâches qui ont été attribuées à l'équipe.
- Observer l'évolution des problèmes à St-Laurent.
- Estimer l'apport du projet par rapport aux mesures mises en place précédemment.

2.2 QUESTIONS D'ÉVALUATION

Les questions d'évaluation qui découlent de ces objectifs suivent deux axes.

2.2.1 Le processus de mise en œuvre du projet

Premièrement, il est nécessaire de rendre compte du processus de mise en œuvre et de construction du projet UniSET, ainsi que des interventions de l'équipe vis-à-vis des différents acteurs présents dans le quartier : commerçants, habitués des escaliers de St-Laurent, passants. Les collaborations établies avec les différents partenaires sociaux et la police font également partie de cet axe.

- Quelle importance revêt chacune des différentes missions de l'équipe (médiation, information, orientation, etc.) : nombre, fréquence, personnes concernées... ?
- Y a-t-il une évolution des activités et quel est l'engagement de l'équipe par rapport aux demandes des différents acteurs présents : commerçants, habitués, passants ?
- Quelles sont les collaborations établies avec les partenaires sociaux et la police et quelle est la complémentarité des approches ?
- Les ressources attribuées au projet sont-elles suffisantes en fonction des difficultés et des constats qui ont pu être observés ?

ⁱ Ces objectifs ont été discutés et adoptés au cours d'entretiens réunissant la personne en charge du projet UniSET à la Ville de Lausanne et les personnes responsables de l'évaluation.

2.2.2 L'évaluation de la situation à St-Laurent

Deuxièmement, compte tenu du contexte politique sensible, un ensemble de questions s'intéresse à la situation à St-Laurent.

- Quels sont les facteurs intervenant dans l'installation d'un climat d'insécurité et de tension : nombre de personnes présentes, bruit, saleté, consommation, mélange de publics, alcool, etc. ?
- Quelle est la visibilité des problèmes de toxicomanie (consommation de drogue, deal) ?
- Comment évoluent les tensions entre différents utilisateurs (commerçants, passants, "habitués des marches") de l'espace public autour de St-Laurent ?
- La présence de l'équipe UniSET amène-t-elle une amélioration de la situation, sur quels points essentiellement et pour qui ?

2.3 METHODE ET INSTRUMENTS UTILISES

Pendant plusieurs années, seule la police a recueilli des données sur la situation à St-Laurent. Il s'agit cependant essentiellement de données reflétant l'activité policière et elles se terminent fin 2002ⁱ.

L'évaluation a permis de concevoir, en collaboration avec l'équipe, des outils quantitatifs pour suivre la pratique des intervenants et observer la réalité du terrain. Cette approche a été complétée par une série d'entretiens auprès de personnes clés du quartier : commerçants et habitués notamment, mais également avec les partenaires appelés à collaborer avec l'équipe, soit les structures à bas seuil et la police.

Les différents outils mis en place sont :

- Une fiche de monitoring des activités de l'équipe, remplie quotidiennement par les intervenants entre février et novembre 2003. Elle permet de détailler et d'apprécier quantitativement la répartition entre les différents domaines d'intervention de l'équipe : discussion-écoute, médiation, rappel des règles de comportement, intervention en cas de conflit.
- Une grille d'observation, remplie par l'équipe deux fois par jour durant 8 mois (n=326 observations), permettant de décrire la fréquentation et "l'ambiance" dans le quartier.
- Des entretiens semi-directifs auprès de commerçants du quartier (n=5) ainsi qu'avec des habitués des escaliers (n=5) ont permis de recueillir leur appréciation de la situation à St-Laurent. Différents partenaires (la police, les équipes du Passage et de la Soupe populaire) ont aussi été rencontrés (8 entretiens au total).

Des réunions de suivi avec l'équipe ont eu lieu à intervalles réguliers (tous les 2-3 mois) et ont permis de discuter les premiers résultats des outils mis en place. Par ailleurs, une personne de l'évaluation a participé en tant qu'observateur au groupe d'accompagnement.

ⁱ Ces données sont citées au chapitre 4.1.1.

Le classeur contenant les rapports d'activité quotidiens de l'équipe a été mis à disposition de l'évaluation et fournit des exemples du contenu que prennent les différentes interventions consignées sur le monitoring d'activité par l'équipe.

Un petit questionnaire rempli par les intervenants, portant sur leur vision de leur travail, sur les difficultés rencontrées et sur leurs principales missions, complète ces informations.

2.3.1 Monitoring des activités

Les données de la fiche de monitoring permettent de mettre en avant les interventions pratiquées par UniSET que ce soit vis-à-vis des habitués de St-Laurent, des commerçants ou des passants. Le monitoring distingue non seulement l'interlocuteur, mais aussi la nature de l'intervention d'UniSET en rapport avec les différentes missions qui lui sont confiées. Ces différentes interventions ont été définies en commun avec l'équipe.

Cet outil permet de mesurer la variation du volume des demandes adressées à l'UniSET au cours de l'année, ainsi que l'importance relative des différentes missions poursuivies par l'équipe.

Le monitoring a été tenu quotidiennement entre les mois de février et de novembre 2003. Chaque intervenant présent sur la place au cours de la journée était tenu, à la fin de son travail de relever sur la feuille à disposition le nombre et le type d'interventions pratiquées, que cela soit vis-à-vis des habitués, des commerçants ou des passants. Les quelques habitants du quartier qui ont sollicité une fois ou l'autre UniSET ont été comptabilisés avec les passants. Ils sont cependant peu nombreux dans les alentours de la place St-Laurent.

2.3.2 Grille d'observation

La grille d'observation a été remplie durant les mois de février à octobre 2003. L'équipe a relevé régulièrement (deux fois par jour durant 8 mois, soit un total de 326 observations) le nombre d'habitués présents (hommes, femmes, mineurs, dealers).

Elle a également estimé sur une échelle allant de 1 à 5 des éléments comme la violence, la tension, la consommation et le deal visibles, la présence policière, les conditions météorologiques. Les observations sur ces indicateurs pouvaient être cotées sur une échelle allant de un à cinq. Aucune description écrite n'avait été donnée à l'équipe pour positionner leurs observations sur cette échelle, toutefois lors de la mise en place de l'outil des consignes avaient été discutées, fixant la valeur "1" comme absence de phénomène et la valeur "2" comme déjà un problème ressenti. Dans cette échelle, la valeur "5" apparaissait comme vraiment exceptionnelle.

La grille a été tenue à différents moments de la journée, en général deux fois par jour. Au cours de la période considérée, le choix des heures d'observation a été modifié ce qui a permis de récolter des données pour davantage de moments différents dans la journée. Pour la présentation des résultats, nous n'avons conservé que les heures pour lesquelles un nombre suffisant d'observation a été fait et avons regroupé certaines observations, par ex. 16h00 avec 16h30.

2.3.3 Enquête auprès de différents acteurs et partenaires

Une enquête de type qualitatif par entretien a eu lieu durant les mois de juillet et août 2003 avec différents acteurs concernés par le rassemblement de la population marginalisée sur le parvis de l'église de Saint-Laurent. Au total, 18 entretiens ont eu lieu.

Plus précisément, 5 commerçants se situant entre la Place de la Riponne, la Rue et la Place Saint-Laurent, ainsi que la rue Pichard ont été interviewés. Par ailleurs, le pasteur et le concierge de l'église St-Laurent ont répondu à un entretien, ainsi que les responsables de deux structures à bas seuil (La Soupe populaire et le Passage). Du côté de la police, nous avons rencontré deux membres gradés du corps de police, ainsi que deux policiers incorporés dans les patrouilles qui opèrent dans le quartier. Enfin, cinq "habitués des marches" ont également été interviewés de façon anonyme.

Tous les acteurs concernés que nous avons contactés ont répondu positivement à notre proposition d'entretien. Du côté des "habitués des marches", sur treize personnes sollicitées, huit ont refusé l'entretien (dont quatre femmes). Parmi les cinq habitués ayant accepté l'interview, on compte une femme. Ces entretiens se sont tenus le matin, sur la terrasse de l'un des cafés autour de la place. Une boisson était offerte.

Les entretiens étaient de type semi-directif (cf. guide d'entretien en Annexe). Ils ont duré entre 15 minutes et 1h15 selon les personnes; la majorité des entretiens ont été enregistrés avec l'accord de l'interviewé, sauf trois, effectués avec prise de notes.

Les sujets abordés lors des entretiens étaient succinctement :

- UniSET : les missions, les contacts développés, la perception de son intervention.
- La situation et la perception de la place St-Laurent : fréquentation, sources de tensions par exemple.
- L'impact dans le temps des différentes offres (des opérations Parvis à UniSET).

Ces entretiens traduisent la perception et l'avis des partenaires sur la situation en été 2003. Il n'a pas été possible dans le cadre de ce mandat d'intégrer un deuxième tour d'entretiens, par exemple 6 mois plus tard, pour mesurer d'éventuels changements.

3 LE PROCESSUS DE MISE EN PLACE DU PROJET D'UNISSET

Dans ce chapitre, nous rendons compte des résultats de la mise en œuvre du projet et des pratiques d'intervention développées par l'équipe. La collaboration avec différents partenaires est également abordée.

3.1 RAPPEL DES PRINCIPALES MISSIONS DU PROJET

Les missions d'UniSET telles que définies dans les documents de présentation du projet sont :

- Encourager le dialogue et favoriser la tolérance réciproque.
- Assurer le calme dans les espaces publics.
- Prévenir, par une présence active, les comportements inadéquats.
- Offrir une médiation.
- Informer et orienter les personnes qui le souhaitent dans le dispositif socio-sanitaire.
- Rassurer.

3.2 INTERVENTIONS DE L'EQUIPE

3.2.1 Définition des interventions

Les différentes interventions décrites dans le Tableau 3.1 sont offertes aussi bien aux habitués des marches, qu'aux commerçants ou encore aux passants. Elles sont regroupées en fonction des deux domaines d'intervention de l'équipe soit les interventions en rapport avec le maintien de l'ordre public et celles relatives au travail de rue.

Avant même de pouvoir démarrer ces interventions, l'équipe a eu pour tâche de se faire connaître, surtout par les habitués, mais aussi par les commerçants. L'équipe a ainsi dû expliquer ses missions et susciter une certaine confiance pour gagner une légitimité à sa présence. L'établissement d'une forme de lien même minimal était ainsi nécessaire pour être accepté au milieu des habitués. Ensuite seulement, le travail socio-éducatif a pu commencer.

La durée de présence de l'équipe sur le terrain influence bien sûr le nombre d'interventions fournies, notamment les mercredis, jour de colloque, voire de formation des intervenants, qui entraîne un horaire réduit sur le terrain. L'attitude de l'équipe est cependant également déterminante : par exemple en ce qui concerne les discussions, les intervenants peuvent aller chercher la discussion avec les habitués ou les commerçants ou attendre qu'ils leur adressent une demande.

Tableau 3.1 Définition des interventions d'UniSET

Maintien de l'ordre public	Travail de rue
<p>Rappel des règles de comportement Pas de consommation de drogues illégales ni trafic ; chiens en laisse, cris, bouteilles cassées ; utilisation des poubelles (aussi par les clients du fast food), propreté /hygiène en général ; présence de mineurs pas souhaitable (jeunes seuls ou enfants d'habitues).</p>	<p>Discussion/écoute Temps de discussion qui dépasse le simple salut et la prise de nouvelles; échange significatif durant lequel l'interlocuteur d'UniSET permet à la personne d'évacuer un trop plein d'émotions, de se sentir écoutée, de recevoir un encouragement pour une poursuite de traitement, etc.</p>
<p>Désamorcer le conflit Intervention avant que la tension ne monte trop entre deux ou plusieurs protagonistes.</p>	<p>Orientation, information Informations et conseils sur le réseau vaudois^k de prise en charge ; réponse aux demandes d'information des passants et des commerçants.</p>
<p>Eloignement Lorsque la tension monte entre plusieurs personnes ; conseiller à un protagoniste de s'éloigner un moment; si la situation le permet, l'entraîner un peu plus loin pour l'écouter et le laisser se calmer.</p>	<p>Médiation L'intervention sous forme de médiation peut se faire aussi bien entre habitues, qu'entre habitues et/ou commerçants et/ou passants, pour éviter l'appel à la police^l.</p>
<p>Calmer une bagarre Essayer de calmer le jeu; intervenir en tentant de limiter les risques pour l'équipe et pour les personnes présentes (la sécurité de l'équipe est prioritaire); si présence d'arme (couteau, bâton etc.) essai de confiscation temporaire ; si rien n'est possible, retrait, appel à la police et/ou dépôt de plainte selon la gravité de la situation^m.</p>	<p>Accompagnement L'accompagnement d'un habitué reste exceptionnel et ne peut se faire que si cela ne perturbe pas la mission d'UniSET sur le terrain. Il s'agit dans tous les cas d'un soutien moral "passif" dans le sens "d'aller avec" une personne par exemple à un rendez-vous de type médical, social ou juridique.</p>
<p>Appel à la police Présence de dealers, présence de mineurs qui refusent de s'éloigner, conflit qui dégénère ; phénomène de masse qui amène agitation et tension croissantes ; consommation ou trafic qui se poursuivent malgré les rappels à l'ordre.</p>	<p>Soins Soins infirmiers simples : désinfection, pansement ; premiers secours sur place ou dans les locaux de la Pastorale de rue ou du Passage ; Appel à l'ambulance: blessures, risque d'overdose, etc.</p>
<p>Ramassage de seringues Dans un périmètre proche de St-Laurent, notamment si quelqu'un signale un problème; passage dans les lieux "connus" alentour pour servir de lieu de consommation.</p>	<p>Distribution de seringues Fonction de dépannage pour la distribution de seringues: remise de boîtes Flash (une) en dehors des heures d'ouverture des autres structures accréditées qui se trouvent à proximité de St-Laurentⁿ.</p>

^k L'intervention de l'équipe peut aller jusqu'à faire appel à une structure pour annoncer et faciliter la venue de quelqu'un ou prendre rendez-vous.

^l UniSET définit son rôle de la façon suivante : "Nous sommes là pour dénouer une situation, par contre, si nous ne pouvons rien faire et que la situation est bloquée, nous rendons compte à la personne qui nous a sollicités des difficultés de faire davantage et nous lui précisons que si elle veut aller plus loin, elle doit (elle-même) faire appel à la police".

^m La personne de l'équipe qui a le seuil de tolérance le plus bas l'emporte en cas de décision importante, comme de se retirer ou d'appeler la police.

ⁿ Entre 16h45 et 19h15, ainsi que le mercredi soir (absence de la Soupe populaire), le jeudi matin (colloque au Passage) et le samedi dès 17h.

3.2.2 Interventions auprès des habitués

Au cours des 10 mois durant lesquels le monitoring a été tenu, on dénombre un total de 7338 interventions à l'intention des habitués des marches, soit en moyenne plus de 30 par jour.

La prestation la plus fréquente auprès des habitués prend la forme de **discussion ou d'écoute** et représente environ 65% des contacts enregistrés (soit plus de 4000 contacts) au cours de la période considérée (Figure 3.1). Le nombre moyen par jour de ces discussions a augmenté progressivement au début de la période considérée, passant de 13 en février à 19 en mai et s'établissant à 17 contacts en moyenne par jour.

En parcourant les rapports quotidiens d'activité, on obtient une bonne idée de la diversité des situations que recouvre cette rubrique. Ainsi le cas d'un habitué qui confie à l'équipe qu'il se trouve au bout du rouleau et qu'il se réjouit de pouvoir entrer en prison pour une peine de 4 mois. Un autre habitué ne se sent pas bien, il supporte mal son sevrage, a un appartement, mais ne sait pas pour combien de temps... l'équipe l'écoute et l'encourage. Ce soutien à un habitué peut se produire sur un plus long terme. On peut ainsi suivre une jeune fille, connue du réseau, consommant par injection et qui se rendait sur la place St-Laurent. La mère a téléphoné plusieurs fois à l'équipe pour prendre de ses nouvelles ne sachant plus où joindre sa fille. Plusieurs discussions ont eu lieu entre l'équipe et la jeune fille pour faire le point sur sa situation et lui faire prendre conscience des risques encourus. Des contacts ont pu avoir lieu entre la fille et la mère. L'équipe a aussi pris contact avec le juge pour éclaircir la situation. Puis les contacts sont devenus plus difficiles et sa situation s'est péjorée. Elle a été placée en foyer, mais a fait une fugue, revenant vers UniSET demander de l'aide. L'équipe organise une visite à Bethraïm qui peut lui fournir un accueil pour des repas. Elle entre à Prangins pour attendre un placement à fin d'assistance ordonné par le juge, puis fugue, repasse vers UniSET. Le travail d'UniSET a dans ce cas été un mélange de confrontations, de soutien à la personne, mais aussi à ses proches, d'orientation, malheureusement sans que cela ne débouche sur une issue positive, cette personne étant finalement décédée d'une overdose. L'équipe est aussi témoin d'évolutions plus heureuses, ainsi un habitué arrive heureux, il va commencer un sevrage à la Calypso et le service de la protection de la jeunesse lui permet de nouveau de voir librement sa fille. L'équipe le félicite.

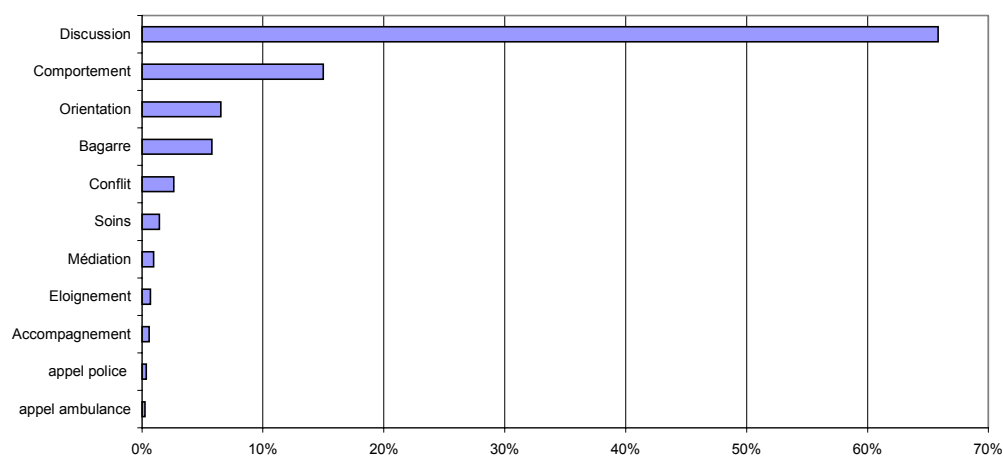
En deuxième place des interventions d'UniSET, viennent **les rappels du comportement** qui forment 15% des interventions, mais qui présentent de fortes variations avec des maxima durant les mois d'avril à juillet.

Ce type d'interventions a porté sur une palette très large d'incivilités : par exemple il y a eu rappel de comportement pour un habitué qui "gueulait" trop fort. Comme cela ne suffisait pas, l'équipe l'a emmené se promener une demi-heure sur la Riponne et l'a ramené calmé sur la place. Un autre habitué fait son show sur la place, crie et crache ; un intervenant lui rappelle les règles de comportement et lui demande de rentrer chez lui vu son état. L'habitué tente de lui donner un coup de pied qui est évité et l'intervenant lui redemande de partir ce qu'il fait alors. Quelques jours plus tard, le même habitué s'en reprend à l'intervenant qui le remet en place de vive voix. Les habitués présents se rallient à l'équipe car ils en ont ras le bol du personnage. L'équipe est aussi intervenue auprès d'un habitué alors qu'il commençait à rouler ostensiblement un joint : elle lui a rappelé l'aspect illégal de la consommation et lui a demandé de partir.

Les autres prestations sont fournies plus irrégulièrement, notamment **les orientations** (en moyenne 2 par jour) avec une légère augmentation en fin d'année.

Il y a ainsi le cas d'un habitué qui se plaint de n'avoir pas reçu assez de méthadone or il doit travailler et redoute d'être en manque. UniSET téléphone à la pharmacie 24, mais aucun arrangement n'est possible car le nom de l'habitué ne figure pas sur la liste de la pharmacienne. Dans un autre cas, c'est une habituée qui ne va pas bien et qui a commencé à s'auto-mutiler. L'équipe organise avec elle une hospitalisation pour le lendemain à Cery.

Figure 3.1 Proportions d'intervention auprès des habitués selon le type d'interventions, total février à novembre 2003



Les situations de bagarre et de conflit à désamorcer sont relevées un peu plus de 20 fois par mois, mais en diminution depuis le mois d'août.

L'équipe a ainsi été agressée par un habitué éméché qui lui a jeté des boîtes de bière et des mégots tout en proférant des insultes. Face à ce cas, l'équipe s'est repliée. Lorsqu'un peu plus tard, l'habitué a recommencé avec des violences verbales puis physiques, l'équipe a fait appel à la police qui n'est pas arrivée. Le plus souvent toutefois, il s'agit de conflit entre habitués, autour d'un échange de produit, d'une arnaque ou pour une histoire de copine. Intervenir dans ce genre de situation demande beaucoup d'attention et une bonne connaissance des personnes présentes, ainsi que de leur manière de réagir. Le fait d'avoir tissé des liens avec les habitués durant l'année en cours facilite bien sûr ce type d'intervention. On peut ainsi relever que parfois les habitués se modèrent eux-mêmes parce qu'"UniSET est présent" ou qu'un intervenant éloigne "préventivement" une personne connaissant le risque que la situation dégénère.

Les soins sont relativement peu fréquents et varient entre 4 et 20 fois par mois. L'équipe peut utiliser les locaux de la Pastorale ou du Passage pour ces interventions. Selon les cas, l'équipe a confié la personne à ces structures à bas seuil, mais dans certains cas, elle est restée pour assurer la surveillance de l'état de santé de la personne.

On relève également 58 interventions à caractère de **médiation**.

Parmi les cas évoqués, relevons la discussion avec un commerçant après un vol dans sa boutique qui s'est terminée par la restitution de l'objet volé. A une autre occasion, c'est une commerçante qui appelle UniSET à l'aide parce qu'un habitué tourne autour de sa marchandise et l'exaspère. Elle fait le portrait par téléphone de l'habitué qui arrive 5 minutes plus tard sur la place. L'équipe le confronte à son comportement puis retourne avec lui vers la commerçante pour régler l'histoire. Dans un autre cas, une femme "regarde" des pulls exposés en vitrine (en enlevant les étiquettes). Le gérant la prie fermement de quitter les lieux. Très remontée, elle se met à l'insulter jusqu'à ce que l'équipe arrive à la calmer et à l'entraîner loin du magasin.

Les intervenants ont fait 21 fois **appel à la police**. Ces appels ont eu lieu après que l'équipe ait tenté vainement de résoudre un problème.

Les exemples relevés sont par exemple une bagarre entre X et Y ; Y va acheter un couteau dans un magasin proche et revient se confronter à X. UniSET s'interpose tout en appelant la police qui embarque X. Par la suite, UniSET à la demande de Y enverra un courrier pour qu'il puisse bénéficier d'un lieu d'accueil approprié à sa problématique. Une autre occasion d'appel a été lors d'un moment de grande affluence sur la place, avec des personnes fortement alcoolisées et un début de conflit entre habitués. La police est arrivée rapidement et l'intervention s'est déroulée en bonne collaboration. L'équipe a jugé les policiers très adéquats face au capharnaüm régnant, quant aux policiers ils ont salué le courage de l'équipe d'intervenir dans de telles situations.

Au total, l'équipe a **appelé 15 fois une ambulance**.

Un des cas relevés est celui d'une passante qui informe l'équipe d'une personne blessée et couché par terre à la Riponne. UniSET identifie un habitué qui est couvert de sang et appelle l'ambulance qui arrive rapidement. Toutefois, l'habitué se relève et refuse la prise en charge, commence à se bagarrer avec d'autres habitués puis quitte les lieux. La plupart du temps toutefois, la personne est emmenée au CHUV si son état le nécessite.

Les activités de distribution de seringues ont été coordonnées avec les autres partenaires du concept cantonal de remise de matériel stérile. Les intervenants remettent, en tant que structure de dépannage, en moyenne 5 à 6 boîtes Flash par jour. Toutefois, depuis le mois de juin, le nombre de boîtes Flash remises par mois a fortement augmenté et est passé de 62 à 357, soit 18 boîtes en moyenne par jour durant le mois de novembre. La distribution est accompagnée de messages de prévention et l'équipe encourage le retour du matériel, notamment par la remise de tubes de récupération ou de bacs.

Au niveau **du ramassage de seringues**, durant les premiers mois de monitoring l'équipe comptabilisait le nombre de fois où elle trouvait des seringues ; depuis fin juin, elle comptabilise le nombre de seringues ramassées. Les chiffres sont plus variables et dépendent également des indications fournies par le voisinage sur les zones dans lesquelles des seringues ont été vues. Toutefois, avec la diminution des effectifs de l'équipe (départ d'un collaborateur et délai de 6 mois

pour son remplacement) cette activité a été freinée dès le mois de septembre. Relevons qu'une discussion a aussi eu lieu avec le Passage pour délimiter les périmètres respectifs de ramassage.

Evolution au cours de l'année des interventions auprès des habitués

D'une manière générale, le nombre total de chaque intervention en faveur des habitués a eu tendance à augmenter durant les premiers mois de l'année, notamment le nombre de discussions et de rappel du comportement ont évolué de manière relativement parallèle entre février et mai. (Tableau 3.2 et Figure 3.2).

Toutefois, une évolution différenciée apparaît dès le mois d'août selon les axes d'intervention du projet : toutes les formes d'intervention visant le maintien de l'ordre et tendant à limiter les risques de bagarre diminuent à l'exception du ramassage de seringues : les rappels de comportement diminuent ainsi de moitié et le nombre de conflits et de bagarres redescend au-dessous de 10 par mois. Par contre, au cours de cette même période d'observation, le nombre de prestations de type discussion/écoute augmente et les autres interventions visant à répondre aux attentes et besoins des habitués restent stables ou en légère augmentation. Ainsi, les mois d'octobre et de novembre connaissent une légère augmentation avec plus de 20 contacts en moyenne par jour.

Il est difficile pour l'instant de clairement interpréter cette évolution de la pratique des intervenants vis-à-vis des habitués qui peut être liée à plusieurs facteurs, notamment la mouvance de la zone en général°. Il semble toutefois qu'en privilégiant la discussion en vue d'établir des liens de confiance avec les habitués, l'équipe parvient à limiter le nombre de situations de tensions et de conflits. L'expérience acquise et la connaissance de la grande majorité des habitués permettent ainsi de mieux cibler le moment et le mode d'intervention en fonction des individus en présence. Ceci se traduit également par la diminution du nombre de situations pour lesquelles l'équipe juge nécessaire de faire appel à la police : sur un total de 21 appels, 17 ont eu lieu durant les mois de février à juin. Il ressort également des entretiens avec les habitués (cf. chapitre 3.3.1) qu'ils essaient de se modérer et de se comporter plus correctement, du moins quand l'équipe est présente.

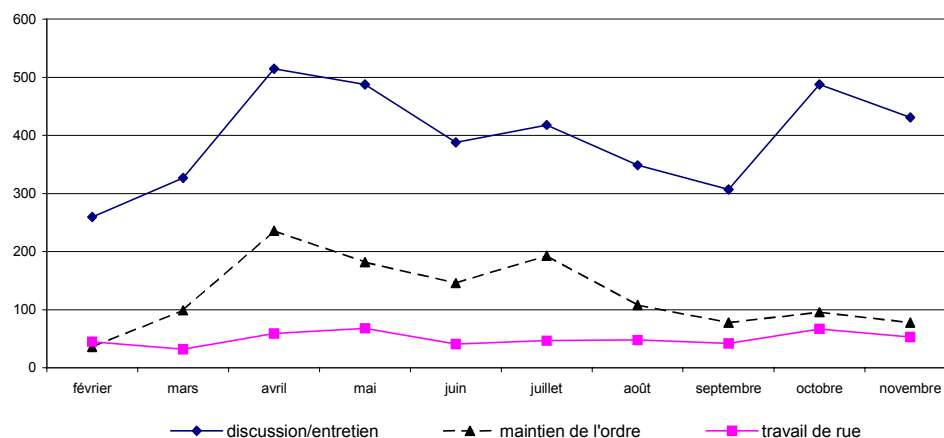
Par ailleurs, les intervenants rapportent que certains habitués font le relais du rappel de certaines règles de comportement (par ex. Tenir les chiens en laisse), se responsabilisant ainsi face à la situation sur la place.

° Certains habitués peuvent disparaître pendant une période plus ou moins longue, que cela soit suite à une hospitalisation, un voyage à l'étranger, une peine de prison ou une période d'abstinence. L'ambiance sur la place peut s'en trouver modifiée. De même, les variations sur le marché de la drogue, notamment la disponibilité de tel ou tel produit, peuvent avoir des répercussions sur l'état d'esprit des habitués. La météo peut aussi avoir une influence.

Tableau 3.2 Nombre total et moyen par jour des interventions auprès des habitués, février-novembre 2003

Mois	Interventions visant le maintien de l'ordre public											Interventions entrant dans le cadre du travail de rue														
	Compor- tement		Conflit		Eloigne- ment		Bagarre		Ramassage seringues		Appel police		Discussion		Orientation		Médiation		Distribution boîtes Flash		Soins		Accompa- gnement		Appel ambulance	
	moy	tot	moy	tot	moy	tot	moy	tot	moy	tot	moy	tot	moy	tot	moy	tot	moy	tot	moy	tot	moy	tot	moy	tot	moy	tot
Fév	1	22	1	11		0		3		3		0	13	260	6	35		1		0		1		6		3
Mars	3	67	1	21		2		8	1	16	1	16	327	3	27		2		1		2		3			
Avril	5	159	1	29		10	1	31	1	35	7	18	515	5	36	1	18		10	1	14		5			
Mai	5	122	1	28		6	1	21	1	14	5	19	488	3	50		11	1	35		5		3		4	
Juin	4	101	1	21		3	1	17	5	124	4	16	388	3	29		9	3	62	1	11		3			
Juil	6	160	1	13		7		11	1	29	2	16	418	5	36		5	5	140	1	21		5		1	
Août	4	89		6		3		8	2	44	2	14	350	0	39		2	6	155		11		0		6	
Sept	3	58		8		3		9	2	32	0	15	307	2	37		2	8	164	1	12		2		1	
Oct	3	77		8		4		7	2	47	0	21	488	4	59		4	13	290		5		4			
Nov	2	48	1	12		4	1	14		5	0	22	431	5	44		4	18	357		4		5			
Total	4	903	1	157	0	42	1	129	2	349	0	21	17	3971	36	393	0	58	5	1214	0	86	0	36	0	15

Figure 3.2 Evolution des interventions au cours de l'année 2003, selon le domaine d'intervention



3.2.3 Interventions auprès des commerçants

Les interventions décrites sous ce point sont uniquement celles pour lesquelles l'équipe a un commerçant comme interlocuteur. Toutefois, les interventions d'UniSET visant le maintien de l'ordre public (de type rappel de comportement adressé aux habitués) profitent bien sûr aussi aux commerçants (voir en annexe la répartition des interventions selon l'interlocuteur, Figure 7.1).

Le nombre mensuel **d'interventions de type discussion/écoute avec les commerçants** a augmenté au cours de la période, même si, par jour, cela ne représente en moyenne que deux ou trois discussions (cf. Tableau 3.3). On trouve ainsi l'exemple dans le journal d'activité de l'équipe, de l'appel d'un concierge qui demande une intervention vis-à-vis d'une jeune femme qui veut s'injecter dans les escaliers de l'immeuble. UniSET intervient, mais a de la difficulté à obtenir de la jeune femme qu'elle renonce à son "shoot". Après le départ de la jeune femme, un moment d'écoute permet au concierge de dire son ras-le-bol et son sentiment d'impuissance face à ce type d'événement. Dans un autre cas, un commerçant a appelé UniSET pour faire constater l'état de la cour intérieure derrière son magasin où se retrouve beaucoup de seringues, mais aussi d'excréments. Ce commerçant souhaite l'installation de toilettes sur la place St-Laurent.

En plus des démarches systématiques d'information, UniSET a donné **de l'information** aux commerçants **de manière ponctuelle** et est intervenu environ une fois par mois pour de la médiation. Mis à part pour les contacts de type "discussion", les chiffres ne permettent pas de décrire une évolution.

Durant le mois de juillet, l'équipe s'est rendue systématiquement dans les commerces du quartier, en suivant toutes les rues passant par St-Laurent, pour distribuer le nouveau flyer présentant le projet. Il ne semble pour l'instant pas, en regard des chiffres du monitoring, que ces démarches aient eu des répercussions sur le nombre de demandes d'intervention de la part des commerçants.

En plus de ces activités relevées dans le cadre du monitoring, il faut signaler que l'équipe et la police ont organisé une rencontre avec les commerçants et des habitants du quartier à l'hôtel de ville, juste

après la mise en place d'UniSET, soit en février 2003^p. Cette rencontre a été l'occasion de présenter les missions d'UniSET et de faire connaissance. Pour informer les commerçants de la réunion, l'équipe s'est présentée dans chaque commerce pour annoncer la tenue de la réunion, ce qui a été l'occasion également d'établir un contact direct. Une prochaine séance est prévue pour début 2004 dans le but de réfléchir au développement de la collaboration et des interventions de médiation.

L'équipe a cependant été confrontée à la difficulté de définir quels étaient les interlocuteurs à rassembler : en effet, dans le quotidien, l'équipe a souvent affaire aux employés de vente des commerces, par contre les contacts pour l'information ont le plus souvent été pris avec les propriétaires ou les gérants de ces mêmes commerces. Le groupe des "commerçants" n'est donc pas homogène et les demandes et attentes vis-à-vis d'UniSET peuvent être très différentes de même que leur vécu de la situation à St-Laurent. Par ailleurs, les différents niveaux hiérarchiques présents dans les commerces et la variété des modes d'organisation (avec ou sans service d'ordre par ex.) font que souvent la présentation d'UniSET doit être répétée, la communication n'ayant pas toujours lieu de manière interne. Pour les entretiens qualitatifs également, le problème s'est posé de savoir qui serait interrogé. Dans les 5 entretiens, ce sont finalement des gérants ou des propriétaires qui ont été rencontrés.

3.2.4 Interventions auprès des passants

Les interventions à l'égard des passants sont un peu plus nombreuses que celles ayant un commerçant pour interlocuteur. Il s'agit **essentiellement de contacts sous forme de discussion**, mais aussi d'information. On relève cependant également **quelques interventions de type "rappel du comportement", de la médiation et des interventions en cas de bagarre ou de conflit**. Les quelques habitants du quartier qui ont fait appel à UniSET ont été comptabilisés avec les passants.

Là encore, le nombre de prestations total a varié au cours de la période considérée avec des pointes durant les mois d'avril et de juillet. En moyenne, les intervenants relèvent 5 à 6 discussions par jour avec les passants et une dizaine de demandes d'information et d'orientation par mois.

Les passants rencontrés ne forment pas une population homogène, il peut s'agir aussi bien de personnes désireuses de mieux connaître l'activité de l'équipe que de touristes cherchant un renseignement. L'équipe a ainsi répondu à une clientèle hétéroclite tant par le sexe, l'âge ou encore par le contenu thématique des demandes.

^p Une séance organisée par le groupe des escaliers de St-Laurent a eu lieu en novembre 2002 à laquelle l'équipe a été conviée pour présenter le projet.

Tableau 3.3 Interventions à l'égard des commerçants et passants par mois, février-novembre 2003

Mois	Discussion		Orientation		Médiation		Rappel du comportement	
	Commerçant	Passant	Commerçant	Passant	Commerçant	Passant	Commerçant	Passant
Février	43	94	4	31	1	1	0	2
Mars	30	89	0	8	0	0	0	3
Avril	49	169	0	19	1	0	0	0
Mai	63	142	2	11	0	2	0	2
Juin	39	136	1	13	1	1	0	0
Juillet	153	118	1	12	1	1	0	0
Août	78	127	1	7	0	0	0	3
Sept.	26	76	1	5	0	0	0	0
Oct.	52	112	1	26	0	0	0	0
Nov.	43	127	1	12	0	0	0	0
Moyenne par mois	54	119	1	15	1	1	0	1

3.3 PERCEPTION DES MISSIONS ET APPRECIATION DE L'INTERVENTION D'UNISET

Les entretiens qualitatifs menés auprès des habitués et des commerçants environ 6 mois après le démarrage du projet, ont permis de vérifier leurs connaissances et leurs perceptions de la pratique d'UniSET, ainsi que les échanges développés avec l'équipe.

La perception qu'a l'équipe de son engagement vis-à-vis des habitués et des commerçants, telle qu'elle est ressortie au cours des réunions de suivi, est ensuite présentée.

3.3.1 La perception d'UniSET par les habitués

Les missions

Les habitués relèvent comme éléments positifs quant au travail d'UniSET tout d'abord leur présence et leur acceptation de la population des marches, ainsi que le sentiment d'une plus grande tranquillité qui en résulte. L'équipe est accessible – même si "on ne se dit pas tout" - ; elle donne la possibilité à l'habitué de lui confier un problème et de tenter de trouver des solutions, d'être aiguillé. Plusieurs habitués jugent appréciable la mission de calmer le jeu lors de bagarres et comprennent l'appel à la police lorsqu'il devient trop difficile ou risqué d'intervenir. La présence de parents sous l'effet de produit et accompagnés de leur enfant est évoquée ; dans ces situations, l'intervention de l'équipe est jugée très opportune. Dans le même sens, la présence d'UniSET lors d'une tentative de consommation de drogue douce ou dure sur la place est aussi ressentie avec soulagement, car les habitués n'ont plus besoin d'intervenir eux-mêmes. Une habituée regrette parfois que l'intervention de l'équipe reste limitée à l'espace public et que les intervenants ne puissent pas faire de suivi plus individualisé.

D'autres habitués apportent une perception plus nuancée qui met en avant la position délicate d'UniSET de par ses différentes missions : être au service de diverses personnes et maintenir le calme et l'ordre. Ainsi, la mission d'UniSET apparaît peu claire pour deux habitués qui manifestent par ailleurs un peu de méfiance : "Des fois on se demande ce qu'ils font là, ils restent toute la journée, (...) on ne sait pas toujours jusqu'où ils peuvent aller, comme par exemple peuvent-ils faire interner quelqu'un qui est visiblement alcoolisé et perturbé et qui fait peur à tout le monde ?". Ces deux habitués citent également une situation de détresse et des bagarres qui auraient nécessité selon eux l'appel de la police, mais pour lesquelles UniSET n'aurait pas réagi de cette manière. Deux habitués expriment leur méfiance dans le sens où ils ne savent pas de quel côté UniSET se positionne, celui de la police ou celui des habitués : "ils sont là pour voir ce qui se passe, qui sont les dealers, qui fait quoi, qui vend quoi et ils en parlent à la police". Un troisième habitué estime quant à lui que l'équipe est du côté des habitués : "ils nous emmerdent pas, la police les emmerde parce qu'ils veulent pas dégonfler les fumeurs de joint, ils ont bien raison car si on n'a plus confiance en eux on causera plus avec eux".

On peut relever qu'aucun habitué ne cite les missions d'UniSET en faveur des commerçants comme la médiation ou les tentatives de favoriser le dialogue et la tolérance respective. Les commerçants sont totalement absents de leurs discours.

Les contacts avec l'équipe d'UniSET

Deux habitués rencontrés ont un contact régulier avec l'équipe. Ils apprécient le fait de pouvoir discuter avec eux, "si vous avez besoin de discuter, ils ont les bras ouverts", l'un précisant qu'il n'a pas de raisons de se confier pour l'instant mais qu'un jour peut-être il aura une demande particulière à leur adresser. La femme habituée raconte avoir engagé la conversation avec le membre féminin de l'équipe avec qui elle se sentait d'emblée plus à l'aise, au sujet de l'association dont elle fait partie.

Les deux habitués montrant plus de méfiance sont cependant ceux qui ont le plus à dire sur ce sujet. Ils ont un contact superficiel (le salut) ou pas de contact du tout avec l'équipe. L'un d'eux est ambivalent envers UniSET, d'un côté il dit les considérer comme "des étrangers", supposant qu'il est préférable de ne rien leur révéler, alors que d'un autre côté, il manifeste le souhait de connaître l'équipe en commençant par leurs noms, désirant qu'ils viennent à sa rencontre. Un habitué exprime la méfiance de ses pairs quand UniSET a débuté sa mission en fin d'année 2002, "on se disait si j'ai un bout de shit est-ce qu'ils vont nous balancer à la police ?". Il poursuit, "depuis qu'on les connaît ça va beaucoup mieux". Par ailleurs, un habitué pense que l'équipe pourrait faire un meilleur travail social en se mêlant davantage aux habitués, en restant moins en retrait du rassemblement. Il ajoute que "beaucoup ont besoin d'un soutien moral, d'infos, d'une aide, de possibilités de faire autre chose que de rester là pendant la journée". La question du désœuvrement est également mentionnée par le second ; il aimerait que des petits jobs soient proposés à ceux qui sont preneurs. De plus, cet habitué regrette qu'UniSET ne distribue pas des seringues durant toutes les heures de présence des intervenants sur la place, car il trouve que le Passage est trop éloigné de Saint-Laurent.

3.3.2 La perception d'UniSET par les commerçants

Les missions

La mission d'UniSET est définie de façon exhaustive par un commerçant qui se réfère d'ailleurs à une séance d'information à l'attention des commerçants et habitants : "Une présence sur la place, pas seulement pour les usagers des marches mais aussi pour les autres personnes qui auraient des problèmes sur la place, comme les personnes âgées, renseigner des gens, dialoguer avec les usagers, dans certains cas calmer des situations, les orienter vers différentes institutions, ça on le voit pas forcément. Quand il y a des bagarres, ils sont là pour tempérer, ils doivent aussi parfois réagir énergiquement, il y en a déjà quelques-uns qui ont reçu des coups ! Sauf erreur. UniSET peut avoir un contact privilégié avec les usagers, un dialogue que les policiers ne peuvent pas faire. Intéressant aussi que de temps en temps la police passe. Ils sont complémentaires".

Les autres commerçants citent les prestations qui fonctionnent selon eux et qui sont visibles, comme l'écoute, la présence, la possibilité d'appeler l'équipe. Selon eux, cette présence régulière de l'équipe permet de désamorcer des situations qui pourraient devenir conflictuelles. Deux commerçants font assez régulièrement appel à UniSET, lorsqu'ils perçoivent une forte tension, une empoignade, cela aussi bien sur la place Saint-Laurent qu'à la Riponne.

La gérante d'un magasin de mode a récemment eu un premier contact avec UniSET en lien avec une situation conflictuelle avec des habitués (installés devant la vitrine du magasin). Notons que les vendeuses du magasin connaissaient déjà UniSET. Dans ce cas, la gérante a d'abord fait appel à la police qui l'a renvoyée à UniSET. Puis, UniSET a informé la gérante que s'ils ne réussissent pas à déloger les habitués, elle devrait de nouveau faire appel à la police. Finalement, c'est la police qui est intervenue parce qu'une patrouille passait justement par là. Suite à cet événement et lorsqu'il lui est demandé qui elle appellera la prochaine fois qu'elle se trouvera dans une situation similaire, la gérante ne sait que répondre.

Cette situation met en évidence le besoin de clarifier la procédure d'action d'UniSET et son sens. En tout cas, à part pour une commerçante qui décrit leur mission de la manière suivante : "Ecoute, présence, médiateur, ils donnent de bons conseils, avant d'appeler la police, c'est eux que j'appelle, ils sont rassurants", il ne ressort pas des propos des autres commerçants qu'ils aient compris quelles demandes ils pourraient adresser à l'équipe pour eux-mêmes. Ainsi, il n'est pas sûr que ces commerçants aient assimilé les prestations d'UniSET et ce sur quoi elles reposent. Face à ce constat, l'équipe songe à organiser une nouvelle rencontre avec les commerçants.

Différentes suggestions sont apparues au cours des entretiens. Elles dénotent parfois d'un sentiment de 'ras le bol' des conséquences liées au rassemblement des habitués sur la place. Une commerçante fait la requête d'une augmentation des horaires de présence de l'équipe, surtout pendant l'été où des altercations ont lieu dès 7h00 du matin. Un commerçant regrette qu'UniSET n'ait pas la possibilité d'intervenir de façon répressive envers les dealers en particulier. Il souhaiterait aussi que la drogue soit vendue légalement, afin qu'il n'y ait plus de dealers. Enfin, un commerçant manifeste son adhésion à l'ouverture d'un local d'injection.

Les contacts avec l'équipe d'UniSET décrits par les commerçants

Quatre commerçants énoncent spontanément avoir des contacts chaleureux avec l'équipe. "On les voit tous les jours dehors, on va pas tous les jours vers eux, ils ne viennent pas forcément tous les jours". Et un autre "Bonjour au revoir, des fois je discute avec eux car ils sont sympathiques ; s'il y

a un cas difficile je vais les voir, et discuter avec eux dans la rue. A quelle fréquence ? Pas souvent une fois par semaine".

Le pharmacien collabore avec l'équipe pour l'aider à prodiguer des soins sur la place ou lorsqu'un consommateur de drogue apparaît dans un mauvais état de santé dans son établissement.

Selon une commerçante, l'équipe devrait être plus visible. En effet, selon elle les personnes qui ne connaissent pas l'unité ne peuvent les identifier.

Enfin, une commerçante se demande si l'équipe n'est pas trop "maternante" ou aurait un parti pris pour les habitués. Elle pose ainsi la question de savoir si les intervenants n'auraient pas des normes d'acceptation vis-à-vis des habitués et de leurs comportements plus larges que celles des commerçants.

3.3.3 Point de vue de l'équipe

Engagement vis-à-vis des habitués

Concernant plus particulièrement leur engagement vis-à-vis des habitués, les intervenants définissent leur manière d'agir de la manière suivante :

- Une écoute et une présence régulière et active, un engagement et un investissement important.
- Le respect de la personne, une attitude non jugeante.
- La création et le maintien du lien même si la discussion avec les habitués est parfois difficile.
- Se tenir en retrait, à disposition, engager la discussion quand une nouvelle personne arrive ou si quelqu'un n'a pas l'air bien.
- Être attentif aux attitudes et aux actes de chacun afin d'être au courant.

Dans la pratique avec les habitués, l'équipe relève comme points positifs le fait que leur présence soutenue et régulière soit bien acceptée. Les difficultés ressenties sont liées à la consommation d'alcool, notamment d'alcool fort, au manque de suivi des habitués et au sentiment qu'ils sont parfois perçus comme des gardiens.

Engagement vis-à-vis des commerçants

Le point de vue de l'équipe par rapport à leur engagement vis-à-vis des commerçants est le suivant. Les intervenants jugent qu'ils ont une bonne disponibilité pour répondre aux sollicitations des commerçants. Ils sont toutefois désireux d'étendre leur champ d'action en faveur de ces partenaires. D'une manière générale, ils sont attentifs à leurs plaintes, tout en précisant les possibilités d'action d'UniSET et les limites.

Ils relèvent parmi les difficultés liées à leurs interventions, le fait qu'ils soient peu sollicités, qu'il y ait une relative méconnaissance de leurs missions et que pour l'instant, il a été difficile de développer la mission de médiation à l'égard des commerçants. Ces résultats mettent en évidence le besoin de clarifier la procédure d'action d'UniSET et de retravailler le sens que pourraient prendre ses interventions face aux attentes des commerçants. Rappelons, que dans le cadre de son mandat, UniSET peut intervenir comme médiateur, mais si son intervention échoue, elle informe le

commerçant de son échec et le laisse juger s'il désire poursuivre son action en appelant lui-même la police. UniSET rappelle également qu'elle ne peut pas être le "service d'ordre" d'un magasin.

Dans la pratique, l'équipe relève cependant avoir en général de bons contacts avec les commerçants, ainsi qu'une bonne collaboration avec certains. Les intervenants relèvent toutefois une différence de vision des habitués et ils ont le sentiment parfois d'être perçus par certains commerçants comme étant "inutiles".

3.4 COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES

Après ce chapitre sur les interventions d'UniSET, il est important de montrer également quelles collaborations ont été mises en place avec les différents partenaires intervenant sur la place même ou vis-à-vis de la même clientèle.

Différents contacts ont ainsi été établis, notamment avec la voirie pour trouver des solutions pour améliorer la situation sur la place, notamment l'emplacement du mobilier urbain. Toutefois, au cours de l'évaluation nous nous sommes seulement penchés sur la collaboration mise en place d'une part avec les structures à bas-seuil travaillant à proximité de la place St-Laurent et d'autre part avec la police.

3.4.1 Collaboration avec les structures à bas-seuil

La Soupe populaire

UniSET et La Soupe populaire collaborent étroitement dans certaines situations. Par exemple, lorsqu'une situation est préoccupante, comme la décompensation psychique d'un habitué des marches, la responsable de La Soupe met UniSET au courant de ce qu'elle a observé et suivi le soir, afin qu'il y ait la possibilité d'une continuité avec UniSET le lendemain. Une autre fois, grâce à l'action conjointe de la Soupe et d'UniSET, l'information de la disparition d'une adolescente a pu largement circuler dans le milieu et elle a pu ainsi être retrouvée.

De plus, UniSET est présente durant la distribution des repas de La Soupe. Cette présence est toutefois partielle puisque l'équipe quitte les lieux vers 20h00, alors que la Soupe se poursuit jusqu'à 21h30 (à partir de 19h00). Si la situation devait devenir difficile après le départ d'UniSET, la responsable fait appel alors à la police si nécessaire.

Pour la responsable de la Soupe populaire, "depuis qu'il y a UniSET, je peux téléphoner, j'ai des collègues en plus, on est ensemble pour assumer les situations qui nous viennent". Elle souhaiterait rencontrer UniSET un peu plus souvent, en dehors des réunions au DSB (dispositif seuil-bas) et à la coordination cantonale de remise de matériel stérile. Elle ajoute : "On doit plus se serrer les coudes en dehors du formel, dans les relations interpersonnelles ; ils font un boulot difficile".

La responsable de la Soupe propose enfin que les bénévoles de la Soupe et UniSET puissent faire certaines de leurs formations continues ensemble, ce serait plus motivant et permettrait de développer leurs relations. Enfin, mentionnons qu'elle considère que la mission d'UniSET "ne se situe pas dans le répressif, mais dans le caritatif".

La Pastorale de Rue

La Pastorale de Rue et UniSET coopèrent régulièrement. La Pastorale dispose d'un local près de la place Saint-Laurent, ouvert les après-midis (de 15h00 à 17h00). Il arrive qu'UniSET y accompagne une personne en surdose de produit ou qui a besoin de se nourrir, afin qu'elle s'y repose sous surveillance et qu'elle y reçoive un en-cas.

L'église Saint-Laurent

La collaboration entre UniSET et l'église Saint-Laurent se faisait au début sur appel. Ainsi, lorsqu'une situation de tension ne pouvait plus être gérée et calmée par les bénévoles, UniSET était contacté. L'exemple est cité d'un ressortissant des pays de l'est, ne comprenant pas le français, très alcoolisé, qui est revenu à plusieurs reprises pour demander sa part de nourriture, sans se souvenir qu'il l'avait déjà reçue. Lorsque le risque de violence est devenu latent, UniSET a été contacté et a désamorcé la situation. Le fait que l'équipe connaisse ce ressortissant a favorisé la résolution du problème.

Par la suite, UniSET est venue spontanément et est ainsi présente lors de la distribution de nourriture tous les mercredis soirs. Il survient cependant des formes d'agression d'emblée trop graves, qui requièrent la présence de la police. L'exemple est donné d'un homme ayant manifestement des troubles psychiques importants, qui a tenté de blesser les personnes qui l'entouraient dans l'église. Cependant, les personnes de l'église rapportent qu'il est plus aisé de faire appel à UniSET qu'à la police, leur disponibilité étant appréciée.

Par ailleurs, l'une des tâches du pasteur en charge est le développement des relations avec les commerçants du quartier. Dans ce cadre, il donne quelquefois des informations sur UniSET en communiquant leur numéro de téléphone et en proposant ensuite à l'équipe de prendre contact avec les commerçants en question.

Le Passage

Concernant les contacts entre UniSET et le Passage (accueil de personnes toxicodépendantes et échange de matériel d'injection), la responsable relève qu'ils ont été ponctuels lors de la mise sur pied d'UniSET, puis très peu fréquents dans la continuité. Avant sa mise en place, UniSET a fait un stage de deux jours au Passage pour mieux connaître la structure en vue de leur mission d'information et d'orientation.

A propos du ramassage de seringues, UniSET signale au Passage les sites où elle a récupéré du matériel d'injection abandonné. Les équipes de ramassage du Passage surveillent par la suite ces endroits. Durant une période toutefois, le manque de disponibilité du Passage a conduit UniSET à davantage s'investir dans la récupération. Par ailleurs, en dehors des contacts dans les réunions au sein du réseau, il n'existe pas d'échanges au sujet de relais ou d'orientations par exemple.

Malgré la présentation faite par l'équipe d'UniSET, la responsable du Passage ne se positionne pas sur les missions de l'équipe, parce qu'elle juge ne pas savoir vraiment ce qu'ils font en réalité. Manifestement, la jonction entre ces deux équipes n'a pas encore eu lieu.

Le point de vue de l'équipe

Pour l'équipe, la collaboration avec les différentes structures à bas seuil ne pose pas de problèmes et ils relèvent dans l'ensemble une bonne collaboration. Elle recourt à ces partenaires chaque fois qu'une situation le nécessite. Elle a acquis une connaissance des compétences du réseau pour orienter correctement les habitués, toutefois, les intervenants relèvent qu'il y a peu de lien avec certaines institutions en dehors des réunions.

Les institutions avec lesquelles UniSET collabore le plus souvent sont la Soupe populaire et l'Eglise de St-Laurent. Par contre, leur stage au Passage n'a pas débouché par la suite sur de réels échanges, mis à part la définition des rôles respectifs quant au ramassage et à la distribution de seringues. Une réunion demandée par UniSET en décembre a relancé cependant la collaboration.

Le principal point qui pose problème à l'équipe UniSET au niveau de la collaboration est le manque de retour d'information quand l'un d'entre eux accompagne par exemple une personne dans une structure. Sans vouloir suivre ce que devient la personne, l'équipe souhaiterait avoir une "quittance" de la part de la structure.

Certains intervenants ont également parfois le sentiment d'être utilisés comme un "service d'ordre" lors de la distribution de nourriture et peuvent avoir l'impression que certains partenaires se reposent peut-être un peu trop sur UniSET.

3.4.2 Collaboration avec la police

Rappel : divers responsables de la police ont participé aux démarches pour que le projet d'UniSET voie le jour et ont soutenu sa mise en route. Leur connaissance du terrain et des difficultés d'intervention sur la place en vue d'amener des changements durables a conduit les responsables de la police à faire partie du groupe d'accompagnement de l'équipe.

Le point de vue des agents sur le terrain

Avant de présenter les réponses données lors des entretiens avec la police sur la collaboration avec UniSET, rappelons que ces entretiens ont eu lieu durant l'été 2003, pendant la phase de conceptualisation du "protocole de collaboration". Les thèmes abordés tels que la mission et les contacts avec UniSET témoignent par conséquent d'un certain flou pour les agents de patrouille, ainsi que de diverses attentes de la part des supérieurs de la police.

La mission d'UniSET n'apparaît pas entièrement assimilée par les deux agents de police qui participent à l'opération Beta et qui appartiennent aux patrouilles de police-secours. L'un d'eux décrit les prestations à caractère social d'UniSET (écouter, calmer les conflits, conseiller, orienter) en omettant les différents aspects de prévention des comportements inadéquats lors des interventions pour consommation, échanges de produit ou incivilités. Quant au second policier, il regrette de ne pas être informé assez clairement de la mission exacte de l'équipe. Il questionne : "UniSET a-t-il repris la même mission que celle de Parvis ou leur mission est-elle plus sociale ?" Il ajoute : "Quand il y a des échanges [produit, médicaments] sur la place, je ne sais pas si UniSET intervient, s'ils appellent la police".

Le sentiment des deux agents de police est qu'UniSET se trouve en porte-à-faux : d'un côté, l'équipe refuse de faire de la délation, de l'autre elle n'est pas complice des comportements inadéquats des habitués et doit ainsi les dénoncer. De ce fait, les agents ressentent un malaise à leur égard. Ils soupçonnent qu'UniSET évite de joindre la police car elle risquerait de perdre le rapport de

confiance qu'elle entretient avec les habitués. En conséquence, l'attitude des agents tend à favoriser le respect de la position délicate dans laquelle se trouve UniSET. En effet, lorsque les agents patrouillent dans le secteur et qu'ils aperçoivent UniSET sur la place, ils évitent de rester, mais maintiennent une présence visible quand UniSET n'est pas là.

Jusqu'à la fin de l'été 2003, quand UniSET faisait appel à la police, l'appel passait par la centrale de police-secours et était redirigé vers la patrouille la plus proche. Par conséquent, cette dernière recevait peu d'informations et n'avait pas de contact direct avec UniSET. L'un des agents évoque une situation de bagarre généralisée devant les escaliers lors de laquelle l'équipe est venue à la rencontre de la patrouille afin de lui expliquer les événements. L'autre agent explique cependant que le plus souvent UniSET ne se trouve pas sur les lieux lorsque la police arrive. En même temps, pour cet agent la présence d'UniSET n'apparaît pas indispensable quand le cas est clair (bagarre engendrée par l'excès d'alcool, la fatigue). L'information de l'existence du problème est suffisante pour que la police puisse ensuite faire son travail d'enquête si besoin est. Et lorsque la police arrive sur la place, mais que la situation est à nouveau calme, "le but est atteint". Il reste alors à investiguer s'il y a présence d'armes ou si un délit de vol a été commis. Cette façon de collaborer, même si elle ne facilite pas l'intervention pour la patrouille, n'a pas entraîné de situations problématiques jusqu'à maintenant.

Depuis la fin de l'été, il a été décidé que les appels d'UniSET seraient directement dirigés vers la patrouille pour permettre un échange sur la situation.

Le point de vue des supérieurs de la police

La lisibilité de la mission d'UniSET dépend, selon les supérieurs du corps de police, de la concrétisation du "protocole de collaboration" police – UniSET. En effet, les positions concernant les aspects de maintien de l'ordre et de la tranquillité publique sur la place restaient encore à clarifier (juillet 2003). Ainsi, deux aspects problématiques sont mis en avant : premièrement, il est question de l'augmentation de la consommation de drogue douce sur les escaliers. Les deux responsables demandent qu'il soit spécifié dans le protocole qu'UniSET intervienne pour chaque situation et, lorsque l'usager n'obtempère pas, que la police soit appelée. Par ailleurs, les deux responsables relèvent qu'UniSET observe et signale le phénomène du trafic autour de la place Saint-Laurent, ce qui correspond à la volonté de la police.

Deuxièmement, les supérieurs regrettent "la retenue d'UniSET d'appeler et de collaborer avec la police". Les situations d'appel sont rares et lorsqu'elles surviennent, en cas de bagarre importante, l'équipe ne donne pas de renseignements sur l'événement et se retire lorsque la police arrive sur les lieux. UniSET invoque cette attitude par le souhait de maintenir une relation de confiance avec les habitués, ainsi que les besoins d'assurer sa propre sécurité en cas de violence. L'exigence ici est qu'UniSET puisse faire appel à la police de façon plus systématique et que l'équipe témoigne des différentes situations. De son côté, la police convient ne pas avoir toujours donné suite aux demandes d'UniSET.

Le point de vue de l'équipe

L'équipe fait appel à la police quand une situation et son évolution dépassent son cadre et ses possibilités d'intervention : violence, trafic, consommation de drogues dures, mineurs sur la place. Dans la majorité de ces situations, les intervenants présents auront cependant essayé de résoudre le

problème par la discussion et la médiation. L'appel à la police n'a donc lieu que dans des situations difficiles ou suite au refus de la personne de modifier un comportement inacceptable.

A ce propos, l'équipe relève que plusieurs fois le délai entre l'appel et l'arrivée de la patrouille était long et qu'une fois au moins, il n'a pas été donné suite à leur appel. Dans ce sens, leur hésitation à appeler la police a été renforcée et ils essayent davantage de résoudre le problème. Des ajustements dans les modalités de contacts avec la patrouille sur le terrain ont été décidés à la fin de l'été en vue de favoriser la communication et de réduire les délais d'intervention. Toutefois, la nouvelle manière de faire n'a pas encore été testée, aucune situation ne s'étant présentée nécessitant l'appel à la police depuis lors.

Lors de l'intervention de la police, l'attitude de l'équipe varie selon les situations. En cas de problème de violence, les intervenants se sont le plus souvent retirés pour des raisons de sécurité. Ils informent cependant la police de la situation s'ils sont là à l'arrivée de la patrouille.

Lorsque des mineurs sont présents sur la place et refusent de quitter les lieux à la demande de l'équipe, celle-ci appelle la Brigade de la jeunesse et signale le cas.

En cas de trafic ou de consommation de drogues dures (héroïne ou cocaïne) visible sur la place, l'équipe rappelle aux personnes concernées que ces pratiques sont illégales et ne peuvent être tolérées ; puis, ils menacent d'appeler la police si les personnes ne cessent pas leurs activités. Généralement, la menace suffit, cependant, un intervenant a fait appel une fois à la police pour consommation par injection sur la place, mais la patrouille n'est pas venue. Dans ce genre de situations, les intervenants n'hésiteraient pas à désigner la personne en faute.

Dans le cas de consommation de médicaments ou de méthadone, la consommation n'est pas illégale vu qu'il peut s'agir de produits prescrits. L'équipe n'intervient que si une personne met ostensiblement un tel produit en vente. Face au deal de méthadone et de médicaments, la position d'UniSET lui permet d'observer la situation, mais, selon elle, la problématique se situe en amont, notamment au niveau de la prescription et du suivi des cures.

Dans le cas de consommation de joints, l'équipe rappelle l'illégalité de la consommation et demande aux personnes concernées de quitter la place. En cas de phénomène de masse, elle fait appel à la police.

Dans le domaine de la consommation de cannabis, l'équipe connaît une certaine difficulté à se positionner face à la police et pour un intervenant il s'agit de "trouver encore le juste milieu" et de faire accepter une position qui est de n'être "ni complice ni délateur". Elle apprécie sinon le travail qui est fait par la police vis-à-vis des dealers, reconnaissant la complémentarité des approches.

Le protocole de collaboration avec la police

Depuis la conduite de ces entretiens, un "protocole de collaboration" entre UniSET et la police a été finalisé à la fin de l'été 2003. Il décrit les situations requérant une intervention d'UniSET, ainsi que celles nécessitant un contact et une collaboration avec la police. Les intervenants d'UniSET ont participé aux étapes de réflexion et de discussion du protocole. Toutefois, ils n'ont pas été associés à la signature du protocole.

Pour la plupart des situations, la manière de procéder et les rôles respectifs de chacun ne posent pas de problème. Par ailleurs, certains termes utilisés dans le protocole peuvent laisser à UniSET une relative liberté d'interprétation, par exemple concernant la consommation visible de produits : "après analyse de divers facteurs tels que la nature du produit (entre autres), appel à la police".

Actuellement, un seul point de ce protocole reste sensible. Il s'agit essentiellement du point portant sur la consommation de cannabis et sur la nécessité ou non d'appeler la police en cas de consommation individuelle, point sur lequel une divergence existe entre la conception d'UniSET et celle des responsables de la police.

3.5 SYNTHÈSE

Au cours de la période d'évaluation, on observe une évolution de la pratique de l'équipe qui a été relevée notamment au cours des réunions de suivi et lors des présentations des résultats intermédiaires du relevé d'activité (juin, septembre, novembre 2003). Les entretiens qualitatifs auprès des commerçants et des habitués n'ont cependant eu lieu qu'à une seule période (juin-juillet) et il n'est donc pas possible de connaître l'évolution selon eux de la pratique de l'équipe.

Si les interventions d'UniSET s'adressent théoriquement aussi bien aux commerçants qu'aux passants ou aux habitués, dans la pratique, elles ont visé en premier lieu les habitués.

Il est ainsi apparu que durant les premiers mois d'existence du projet, l'équipe a surtout tenté d'établir un lien avec les habitués dans le but de faire admettre sa présence sur la place et de pouvoir, dans un premier temps, expliquer quelles sont ses missions, mais aussi les limites de son intervention que cela soit par rapport à une prise en charge socio-éducative que par rapport au maintien de l'ordre.

Au cours de la période d'évaluation, ces interventions auprès des habitués se sont modifiées et dès le mois d'août on a pu observer une diminution des interventions dues à des conflits, des bagarres et des comportements inadéquats. Par contre, les interventions de type discussion/écoute sont restées stables ou ont légèrement augmenté. La période d'observation est courte pour tirer des conclusions solides. Les variations relevées peuvent en effet être le reflet de variations saisonnières, être induites par des fluctuations des produits consommés ou encore liées à l'absence de personnes provoquant plus facilement des tensions et des troubles. Toutefois, il semble que la reconnaissance et l'acceptation de leur présence sur la place par les habitués confèrent aux intervenants une légitimité d'intervention. Par ailleurs, l'expérience acquise par les intervenants au cours de cette première année du projet contribue à limiter le nombre de situations de tensions pouvant mener à des événements graves comme les conflits et les bagarres.

La double mission d'UniSET (maintien de l'ordre/travail de rue) suscite cependant selon l'avis de la majorité des habitués interviewés un sentiment de méfiance qui peut parfois aller à l'encontre de l'établissement d'un lien, voire d'une demande d'aide. Comme relevé lors des entretiens, il reste un groupe d'habitués qui préfère se tenir en retrait de l'équipe pour les mêmes raisons. L'un d'eux souhaiterait qu'UniSET n'ait pas de rapports avec la police ce qui lui permettrait d'établir avec eux un lien de confiance qui lui soit bénéfique.

Parmi les commerçants interrogés, une seule personne se sentait épaulée par l'équipe et semblait avoir assimilé ce que peuvent lui amener les intervenants. Les autres commerçants interrogés ont peu mis en évidence l'apport de l'équipe dans les conflits qui les opposent parfois aux habitués. Concernant le mandat à l'égard des commerçants, les résultats intermédiaires des relevés d'activité et le nombre relativement faible d'interventions auprès des commerçants, notamment de médiation, ont amené l'équipe à réfléchir sur sa pratique et sur les moyens de développer la collaboration avec les commerçants.

Face au souhait quelques fois exprimé par des commerçants de "nettoyer" la place, UniSET ne peut répondre que par une tentative d'instaurer un dialogue et de favoriser la compréhension réciproque. Cette tentative n'a cependant des chances de réussir que si les deux parties en présence ont envie de négocier. Par ailleurs, les liens tissés par l'équipe avec les habitués pour se faire accepter sur la place ne favorisent pas la tâche de médiation, car les intervenants peuvent vite sembler moins objectifs pour arbitrer une situation. Il semble que de ce point de vue, il y ait une certaine ambivalence dans la conception du mandat d'UniSET. C'est dans le but de réfléchir à ces différents aspects, mais également sur les moyens de dynamiser la médiation, qu'une nouvelle réunion avec les commerçants a été programmée par l'équipe pour le début de l'année 2004^q.

Rappelons que le projet UniSET présente plusieurs aspects novateurs qui obligent l'équipe à construire et à définir progressivement ses modalités d'intervention vis-à-vis des habitués, mais aussi des commerçants et autres personnes du voisinage.

Du point de vue de la collaboration, les échanges avec les partenaires du réseau ont été développés dans une optique de complémentarité, notamment du point de vue des horaires. Les relations permettent ainsi d'assurer à la fois un certain suivi des situations "à risques" ou d'urgence, mais également un accès plus étendu à du matériel d'injection stérile. UniSET constitue aussi, par sa présence lors des distributions de repas et de nourriture à La Soupe populaire ou à l'église de St-Laurent, un apport et un soutien importants pour ses partenaires. Sur un point toutefois, ces collaborations ne nous semblent pas encore satisfaisantes. Il s'agit des échanges entre UniSET et le Passage qui devraient selon nous être davantage développés. Le Passage est un lieu d'accueil qui pourrait naturellement être un des lieux où les habitués se rencontrent, ce qui ne paraît être que partiellement le cas actuellement^r

En ce qui concerne la collaboration avec la police, la transmission des appels d'urgence a été discutée et modifiée pour faciliter les échanges entre les patrouilles et UniSET. Depuis ces changements, la nouvelle manière de procéder n'a pas été testée, aucune situation nécessitant l'appel à la police ne s'étant présentée. La mise sur pied du protocole de collaboration clarifie les situations pour lesquelles UniSET fait appel à la police et les rôles respectifs de chacun. Un point subsiste cependant sur lequel les avis entre les membres d'UniSET et la police divergent. Il s'agit de la dénonciation ou non de personnes qui consommeraient du cannabis sur la place de St-Laurent.

^q Une idée, évoquée rapidement avec quelques intervenants, serait de lister et de prioriser lors de cette réunion les demandes des commerçants à l'égard des habitués pour que l'équipe puisse ensuite les transmettre et les discuter avec les habitués.

^r Lors des discussions autour du projet du Passage, son ouverture était explicitement liée à une volonté de décharger la place St-Laurent.

4 EVALUATION DE LA SITUATION A ST-LAURENT

Le deuxième axe d'évaluation portait sur la situation sur la place St-Laurent et sur son évolution : quelle est la fréquentation de la place ? Qui sont les habitués des marches ? Quels sont les facteurs de tensions ressentis par les commerçants ? Comment voient-ils la situation ? Etc.

Pour mesurer cette évolution, nous avons pu utiliser les données récoltées dans le cadre des opérations Parvis par la police et du rapport rendu fin 2002. Ces données ne sont pas comparables à celles d'UniSET. Toutefois, elles permettent de se faire une idée de la situation avant le démarrage du projet UniSET.

Pour déterminer l'affluence de personnes sur la place St-Laurent en 2003 et définir qui sont les habitués de ce lieu, deux outils ont été utilisés. En premier lieu, la grille d'observation tenue par l'équipe permet de comptabiliser les personnes présentes en les distinguant selon le sexe, l'âge (présence de mineurs), mais également l'activité (consommateurs/dealers). En second lieu, une description plus détaillée et qualitative de cette population a été recueillie au cours des interviews et complète les données chiffrées.

Enfin les entretiens qualitatifs menés avec les commerçants et des habitués montrent quelle était leur perception de la situation durant l'été 2003.

4.1 FREQUENTATION DE LA PLACE ST-LAURENT

4.1.1 Données de la police, 1995-2002

Les données de la police montrent à travers différents indicateurs l'évolution de la fréquentation et de la situation à St-Laurent entre 1995 et 2002^s.

Une indication de la fréquentation est fournie par le nombre de personnes identifiées au cours des opérations d'identification conduites par la police judiciaire municipale (PJM) dans la zone de St-Laurent entre 1995 et 2002^t. La présence moyenne calculée sur cette base se situe à hauteur de 20 personnes identifiées en moyenne par jour ; ce chiffre reste relativement stable au cours de la période considérée.

Cette identification des personnes constitue la base à partir de laquelle la police a défini le lieu de domicile des personnes présentes à St-Laurent. Parmi les personnes identifiées entre 1995 et 2002, la proportion de personnes domiciliées sur Lausanne est passée de 59 à 71,5%. Le pourcentage de personnes domiciliées hors canton est resté faible et a varié entre 39 et 19%^u et les personnes

^s Nos remerciements à M. le Cap. Bezençon pour les informations concernant ces données et leur mise à disposition.

^t Les chiffres relevés correspondent au nombre de personnes identifiées au cours de 3 périodes d'identification formelles par jour.

^u Une politique de dissuasion a été menée par la police pour éviter que la place ne devienne le lieu de rassemblement de personnes en provenance d'autres cantons.

domiciliées à l'étranger constituaient moins de 1% des personnes identifiées. Le groupe des personnes sans domicile fixe varie entre 7 et 16% (9,5% en 2002), mais doit être considéré avec prudence, la police n'ayant pas contrôlé dans ces cas les déclarations des personnes.

En ce qui concerne la consommation et le trafic de produits stupéfiants, le rapport fournit le nombre total de dénonciations enregistrées tant par la PJM que par police-secours dans le cadre de leur activité dans le quartier de St-Laurent. Entre 1995 et 2002, on assiste à une diminution du nombre de dénonciations qui est passé de 656 à 303. En 2002, l'héroïne et la cocaïne constituaient le motif d'environ 60% des dénonciations, le haschich celui de 33% des dénonciations. Enfin, les médicaments pour lesquels aucune ordonnance ne pouvait être présentée formaient 7% des dénonciations.

Les actes de violence commis dans le secteur de St-Laurent varient entre 3 (2002) et 7 (1999). La police a encore relevé le nombre d'incivilités pour lesquelles elle est intervenue, soit un total d'environ 100 cas par année.

4.1.2 Fréquentation de la place St-Laurent en 2003

Lors de la définition des outils d'évaluation, il a été décidé de concentrer l'observation sur les habitués des marches et les problèmes liés à la consommation et au trafic de stupéfiants. Les passants ne sont donc pas inclus dans le décompte journalier des habitués des marches. Lors du décompte de ces derniers, les intervenants ont posé comme règle de considérer les gens positionnés sur le parvis de l'Eglise ou à proximité immédiate et qui visiblement, ou parce que l'équipe connaît la personne, sont en relation avec le milieu de la drogue.

En ce qui concerne les mineurs, là également seuls ceux aux abords du parvis ou discutant avec des habitués connus de l'équipe ont été comptabilisés. Les adolescents fréquentant par exemple le fast food donnant sur la place ne figurent donc pas dans les observations.

En ce qui concerne les personnes vendant de la drogue, l'équipe fait la distinction entre "habitués-vendant-du-produit" et les dealers non-consommateurs. Seuls ces derniers sont comptabilisés dans la grille d'observation sous l'appellation "dealers". La vente entre habitués figure, elle, sous l'indicateur de "deal visible" et est notée sur une échelle d'intensité du phénomène (cf. chapitre 4.2.1). L'appréciation de la caractéristique de "dealers" est délicate et forcément partiellement subjective en l'absence de trafic visible. Assez vite cependant, les intervenants ont émis des critères permettant de définir cette catégorie. L'équipe a ainsi classé dans cette catégorie des hommes jeunes, souvent ressortissants africains, qui, notamment par leur attitude (échanges visuels avec les consommateurs), voire l'habillement et une certaine régularité de leur passage, semblent entretenir des liens avec le trafic. Par contre, ils n'ont pas fait de distinction parmi les habitués des marches entre ceux qui sont des consommateurs uniquement et ceux qui consomment et "deal" en même temps^v.

4.1.3 Résultats

Selon la grille d'observation et en analysant l'ensemble des observations effectuées entre février et novembre 2003 (n=326), il y a eu en moyenne 17 hommes, 4 femmes, 1 dealer et une présence

^v De l'avis des intervenants, les habitués sont tour à tour l'un ou l'autre, voire les deux en même temps, vendant un produit pour en acheter un autre.

occasionnelle de mineurs, soit un total de 20 à 25 personnes présentes sur le parvis de St-Laurent (cf. Tableau 4.1).

L'équipe distingue deux types de mineurs : les enfants des habitués des marches qui sont là plus ou moins accompagnés de leurs parents et les jeunes de moins de 18 ans qui viennent s'asseoir sur les marches, par curiosité ou en quête d'un produit. Dans la très grande majorité des cas, les mineurs présents lors des observations étaient les enfants de consommateurs^w.

D'une manière générale, la grille d'observation montre une présence très faible de dealers. Ceux-ci semblent en effet ne faire que traverser la place pour établir un contact visuel avec d'éventuelles personnes intéressées, la discussion autour du produit et la vente se réalisant dans l'une ou l'autre des rues adjacentes à la place.

La fréquentation quotidienne est cependant extrêmement variable puisque si l'on additionne l'ensemble des catégories dénombrées, on obtient une variation allant de 1 à 75 personnes présentes selon le jour et l'heure de l'observation. C'est essentiellement le groupe des hommes qui présente cette fluctuation.

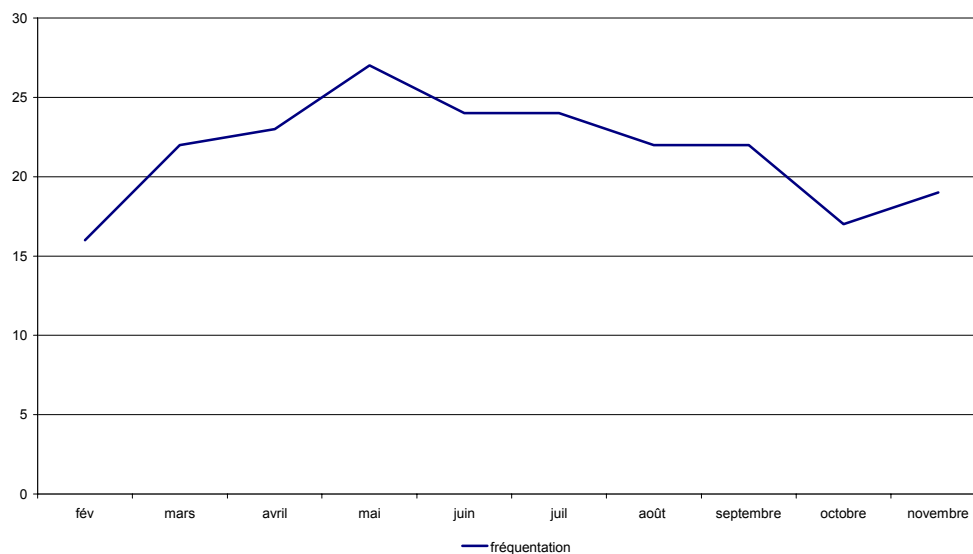
Tableau 4.1 Nombre moyen, médiane, min. et max. de personnes présentes, 326 observations 2003

	Hommes	Femmes	Mineurs	Dealers	Total
Moyenne	17	4	0	1	22
Médiane	17	3	0	0	21
Min-max	1-56	0-14	0-4	0-12	1-75

Les observations permettent de créer une courbe de la fréquentation depuis le début du mois de février (cf. Figure 4.1). Mis à part un pic au mois de mai, la fréquentation de St-Laurent paraît relativement stable et comparable à celle relevée par la police au cours des années précédentes, soit une vingtaine d'habitueés en moyenne (pour le nombre moyen, min. et max. de personnes présentes selon le mois cf. en annexe Tableau 7.1).

^w Dans tous les cas, la présence de mineurs sur les escaliers de St-Laurent entraîne une intervention d'UniSET (voir mode d'intervention de l'UniSET lors de la présence de mineurs, point 3.2.2).

Figure 4.1 Moyenne journalière de l'ensemble des personnes décomptées dans la grille d'observation, selon le mois, 326 observations de février à novembre 2003



On relève une augmentation de l'affluence au cours de la journée : le nombre moyen de personnes présentes passe de 17 habitués à 11h 30 à 32 vers 17h 30. L'équipe décrit cependant cette population comme étant très mouvante : "à un instant la place est pleine, l'instant d'après ils sont tous partis". Une affluence plus importante en fin d'après-midi apparaît cependant comme une constante et se retrouve également souvent mentionnée dans les entretiens qualitatifs (cf. en annexe Tableau 7.2, le nombre moyen, médiane, minimum et maximum de personnes présentes selon l'heure et le type de personnes).

Tableau 4.2 Nombre moyen de personnes présentes selon l'heure d'observation

	11h	12h 30	16h 30	17h 30	18h 30
Nombre moyen de personnes présentes	17	17	28	32	26

La fréquentation varie également selon le jour de la semaine : entre 20 personnes présentes le mardi et le jeudi et 28 le mercredi. L'affluence plus forte le mercredi est sans doute liée à la distribution de nourriture à l'église qui attire dès la fin de l'après-midi des personnes en situation de précarité.

4.1.4 Caractéristiques des habitués

Au cours des entretiens avec les habitués, la question de savoir à quelle fréquence ils venaient à St-Laurent et pour quelles raisons a été posée.

Rythme de fréquentation de St-Laurent

Lorsqu'il leur est demandé s'ils se considèrent comme "habitués des marches", trois hommes répondent par l'affirmative. Deux s'y rendent tous les jours, quant au troisième, il y vient plusieurs fois par semaine et demeure chez lui le reste du temps. Le quatrième homme décline son statut d'habitué au passé. Il a entrepris un voyage à l'étranger d'une année au cours duquel il a réussi à se sevrer de la drogue qu'il consommait. A son retour, la difficulté de trouver un emploi, la solitude et l'ennui ont eu raison de son abstinence après quelques mois. Il revient à Saint-Laurent, tous les jours, mais "ne fait que passer" (1/2 heure – 1heure/jour). La femme nuance le statut 'd'habituée' avec un "assez", même si elle se rend sur les marches tous les jours. La raison en est peut-être qu'elle se positionne différemment : elle ne prend plus de drogue depuis maintenant 5 ans et fait partie d'une association, 'le groupe', dont le but est d'accompagner les personnes de ce milieu vers des lieux de soins et dans différentes démarches administratives.

Tous disent venir sur le parvis de l'église depuis plusieurs années, respectivement quatre ans, huit ans, et dix à quinze ans. Deux habitués évoquent la période précédant le rassemblement sur la place Saint-Laurent. Ils se rendaient à la gare et aux 'Pyramides' pendant l'été.

Les raisons de fréquenter la place Saint-Laurent pour les habitués

La recherche ou le petit trafic de produit ne sont pas évoqués explicitement par les habitués concernant cette question, cependant cette réalité transparaît dans leurs propos. La majorité toutefois exprime l'importance du lien social. Souvent leurs pairs sont leurs seuls amis et même lorsqu'ils ne sont plus dépendants de drogues dures (selon 2 habitués), la place St-Laurent reste leur lieu de rencontre privilégié. Par exemple, la femme habituée qui fait partie de l'association "le groupe", souligne qu'elle vient "pour son plaisir personnel et savoir comment vont les amis". De plus, 3 habitués précisent que c'est un moyen de pallier leur solitude et leur ennui (aucun ne travaille) : "Ici on vient plutôt boire de la bière et voir des copains parce qu'on s'emmerde à la maison".

Un habitué décrit ce qu'il appelle "le business" qui l'attire sur cette place le matin surtout, à savoir la vente par des habitués en situation précaire de différents objets (vélo, portable, etc.) à des prix très bas, dans le but de se procurer ensuite du produit.

Par ailleurs, le fait que Saint-Laurent soit une place publique, sous la protection du diacre est également mentionné comme un motif pour fréquenter la place. Ceci dans le sens où les habitués n'en sont pas chassés, contrairement à des endroits comme le café "le Lausanne-Moudon" ou "le 66". De plus, les habitués se sentent acceptés et reconnus par l'église, dans la mesure notamment où lorsque l'un d'eux décède d'une overdose ou du sida, une cérémonie y a lieu.

Enfin, deux habitués évoquent le fait que les bistrotts soient trop chers et qu'ils n'y sont pas acceptés. L'approvisionnement en boissons alcoolisées se fait dans les magasins avoisinants et les boissons sont consommées ici, là "d'où personne ne peut les chasser".

Comment se définissent les habitués

Il est important de préciser ici que les sujets abordés au cours des entretiens ne concernaient pas la situation personnelle des habitués, notamment aucune question n'a été posée sur la consommation, aussi bien de produits psychotropes que d'alcool. Les cinq habitués rencontrés ont pourtant spontanément évoqué à demi-mot leur situation. Ces informations sont bien sûr parcellaires, mais

permettent de donner une impression de cette population. Ainsi, deux habitués affirment ne plus consommer de drogue dure (respectivement depuis un et 5 ans). Un habitué se dit alcoolique. Deux habitués sont porteurs de maladies transmissibles, l'un mentionne le sida, le second l'hépatite C. Par ailleurs, un habitué indique avoir eu un accident qui a entraîné une incapacité de travail définitive. Enfin, deux habitués sont au bénéfice de l'AI.

Le rassemblement des habitués s'agence-t-il en une grande famille ? Une habituée répond par l'affirmative, dans la mesure où même s'il y a différents groupes, tout le monde se connaît. Un habitué s'exprime dans ce sens également, précisant que "tout le monde sait qui prend quoi". Tous deux énumèrent des sous-groupes. Ils distinguent ainsi "les alcooliques, les cocaïnomanes, les dealers de coke noirs, les dopés (héroïne), les fumeurs de joints, ceux qui consomment des médicaments".

Deux habitués modulent la dénomination "grande famille" en proposant notamment : "petite famille", en précisant "qu'on ne peut pas se faire confiance mutuellement". L'un d'eux conclut : "Saint-Laurent c'est un rassemblement pour ceux qui consomment des produits stupéfiants et c'est tout". Enfin, un habitué rejette la notion de famille, arguant l'individualisme de chacun, sans plus de solidarité lors des moments difficiles.

4.1.5 Fréquentation lors de la distribution de nourriture

Pour compléter les informations relevées dans la grille d'observation, il est intéressant de décrire brièvement la fréquentation et la clientèle qui vient à la Soupe populaire ou qui participe à la distribution de nourriture par l'Eglise. Ces événements entraînent en effet un accroissement de la fréquentation du quartier par une population précarisée.

La Soupe Populaire (Fondation Mère Sofia) se tient 5 soirs par semaine sur la place de la Riponne et le mercredi soir a lieu "la distribution de nourriture" à l'intérieur de l'Eglise de Saint-Laurent (paroisse protestante). Ces moments d'accueil donnent lieu à de fortes fréquentations, que ce soit à La Riponne ou à St-Laurent. Le nombre de repas ou de cornets de nourriture distribués varie entre 100 et 200 par soir.

Cette distribution est ouverte à toute personne marginalisée et draine une population qui va au-delà des seuls habitués de la place. Il y vient ainsi des personnes toxicodépendantes (drogue et alcool) dont les habitués des marches, des clandestins, des requérants d'asile, des personnes SDF, des personnes âgées dont l'AVS ne suffit plus, des personnes en situation de précarité et enfin quelques personnes souffrant de troubles psychiques.

Selon la responsable de la Soupe Populaire, ceux qui viennent sont les plus pauvres. Beaucoup ont un état de santé précaire (tuberculose, hépatite C, sida, etc.) ce qui entraîne, chaque semaine, un accompagnement à l'hôpital ou l'appel d'une ambulance.

Dans les deux lieux, la promiscuité due au nombre important de personnes venant se procurer de la nourriture (en moyenne 120, jusqu'à 200 au printemps 2003), peut engendrer une montée de tension, jointe à l'angoisse qu'il n'y ait pas assez pour tous. Il en résulte parfois une dynamique que l'on retrouve dans les camps de réfugiés, soit l'attroupement et la loi du plus fort. Des limites doivent sans cesse être redéfinies.

4.2 FACTEURS PROBLÉMATIQUES A LA PLACE ST-LAURENT

En plus de la fréquentation de la place que nous venons de décrire, l'équipe a mesuré la variation de différents indicateurs de situations potentiellement problématiques. Ainsi, 326 observations permettent d'apprécier, sur une échelle allant de 1 à 5, cinq indicateurs dont trois jugent la situation du point de vue des tensions et de la violence et deux traitent de la consommation et du deal.

Pour compléter ces données, il a été demandé aux personnes interviewées de définir les différents facteurs qui contribuent, selon elles, à alimenter un sentiment d'insécurité sur la place, ainsi que leur perception de l'évolution de la situation depuis la mise sur pied d'UniSET. Il s'agit de leur point de vue relevé durant l'été 2003.

4.2.1 Indicateurs observés par l'équipe

Parmi les indicateurs à disposition sur la grille d'observation, trois permettent de juger de l'ambiance régnant sur la place en distinguant différents types de tension : tension ressentie, violence verbale, violence physique. Les deux autres indicateurs sur lesquels l'équipe devait se positionner concernent la consommation et le trafic visible entre habitués. Dans ce dernier cas, il s'agit du trafic visible entre habitués et non de la présence de vendeurs qui ne consommeraient par ailleurs aucun produit^x. La différence entre ces deux catégories de dealers tient surtout dans la nature du produit vendu : méthadone et médicaments forment l'essentiel des échanges entre consommateurs, tandis que la cocaïne et l'héroïne sont vendues le plus souvent par des personnes non-consommatrices^y.

Les observations sur ces cinq indicateurs pouvaient être cotées sur une échelle allant de un à cinq. Aucune description écrite n'avait été donnée à l'équipe pour positionner leurs observations sur cette échelle, toutefois lors de la mise en place de l'outil des consignes avaient été discutées, fixant la valeur "1" comme absence de phénomène et la valeur "2" comme un problème ressenti. Dans cette échelle, la valeur "5" apparaissait comme vraiment exceptionnelle. D'une manière générale, l'échelle à disposition, soit de un à cinq, n'est pas couverte en entier et les valeurs maximales, occasionnellement atteintes, varient entre 3 et 4 selon le phénomène observé.

Tension

La tension est le phénomène qui atteint le score le plus élevé sur l'ensemble des observations effectuées, soit 1.16 en moyenne avec 26 observations porteuses de la cote 2 (sur 326 observations au total), 12 observations pour la cote 3 et une pour la cote 4.

Violence verbale

La violence verbale atteint moins souvent une cote élevée et son score moyen est de 1.06, avec 13 fois la valeur 2, 2 fois la valeur 3 et une fois la valeur 4.

^x Ces derniers sont comptabilisés dans le chapitre précédent portant sur la fréquentation de St-Laurent.

^y A ce propos, on peut relever que la définition des "consommateurs de drogue échangeant ou vendant des produits" diffère entre la police et UniSET ; ces derniers les considèrent avant tout comme des habitués, alors qu'ils sont considérés par la police comme des dealers.

Violence physique

La violence physique atteint 5 fois la valeur 2 et seulement 3 comme valeur maximale et cela au cours d'une seule observation. En moyenne son score est donc faible soit 1.02.

Consommation visible

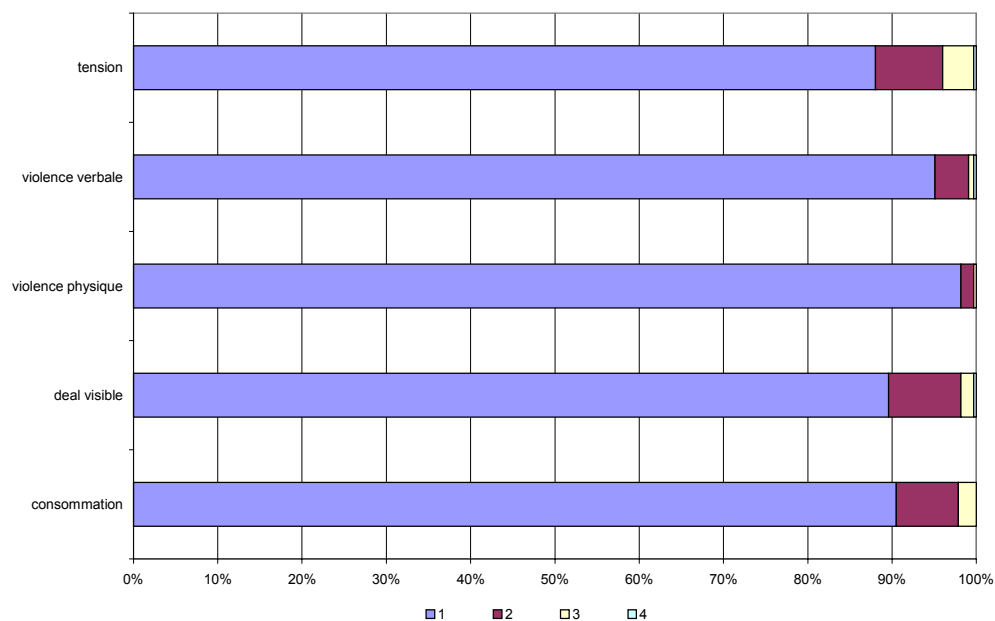
Cet indicateur concerne la consommation de tout produit, drogues dures ou douces et médicaments, à l'exception de l'alcool. Toutefois, l'estimation de la consommation visible est également délicate dans le cas de médicaments et de méthadone, vu qu'il peut s'agir de produits prescrits et donc d'une consommation légale. Définir ce qui est alors de la méthadone au noir devient difficile.

La consommation est relativement souvent observée sur la place et son score moyen s'élève à 1.13. La cote 2 est relevée 24 fois par l'équipe. Elle ne dépasse pas par contre la valeur 3 (attribuée au cours de 7 observations).

Deal visible

Le deal entre habitués s'élève à 1.12 en moyenne sur la grille d'observation avec cependant 28 fois la valeur 2 rapportée, cinq fois la valeur 3 et une fois la valeur 4.

Figure 4.2 Indicateurs, ensemble des observations février-novembre 2003 (n=326)



Variations selon le mois

Des variations selon le mois peuvent être relevées : tous les indicateurs pour les mois de mars et d'avril sont plus élevés en moyenne, surtout en ce qui concerne la tension ressentie et la violence verbale. Les indicateurs de consommation et de deal sont quant à eux plus hauts en juillet et en août. Le mois de novembre apparaît de nouveau comme plus difficile avec une hausse de la tension et de la violence verbale.

De l'avis de l'équipe, ces variations au cours de l'année, sont liées à une plus ou moins forte fréquentation de la place (rappelons qu'elle était légèrement plus élevée durant les mois de mars et avril). D'autre part, certains habitués qui posaient plus régulièrement problèmes, notamment par une attitude ou un comportement agressif, n'ont pas été vus par l'équipe durant les mois d'août à octobre. Ces absences, parfois liées à une peine de prison, à une entrée en foyer résidentiel ou un séjour à l'hôpital, peuvent expliquer peut-être partiellement les variations observées.

Variations selon l'heure

Des variations apparaissent également selon le moment de la journée où l'observation a été faite : la tension observée est jugée croissante de 11h à 18h 30 et dès 16h30 les données enregistrées sont supérieures à la moyenne. La violence verbale suit la même progression, mais de manière moins accentuée et dépasse la moyenne vers 17h30. Quant à la violence physique, rappelons qu'elle est rarement fortement ressentie : c'est vers 18h30 qu'elle est la plus élevée. Ces trois indicateurs atteignent donc des valeurs plus élevées en fin de journée. Rappelons que la fréquentation de la place augmente également au cours de la journée avec une présence moyenne de 32 personnes à 17h30.

De l'avis des intervenants, mais également des habitués, le degré d'alcoolisation de certains habitués augmente au cours de la journée et est pour beaucoup dans l'aggravation des phénomènes de tension. La présence d'alcool fort (tequila, vodka par exemple) en plus de la consommation "habituelle" de bière contribue à augmenter l'agressivité et les risques de bagarres.

La consommation visible de produits illégaux est surtout importante autour de midi, puis vers 18h30. Le deal semble plus fréquemment observé en fin d'après-midi.

Tableau 4.3 Valeur moyenne des indicateurs selon le mois, février-novembre 2003

Mois	Tension	Violence verbale	Violence physique	Consommation	Deal
Février	1.18	1.00	1.00	1.12	1.06
Mars	1.40	1.20	1.07	1.22	1.16
Avril	1.18	1.08	1.03	1.16	1.21
Mai	1.17	1.02	1.05	1.07	1.07
Juin	1.07	1.00	1.00	1.00	1.07
Juillet	1.07	1.07	1.00	1.14	1.16
Août	1.09	1.00	1.03	1.15	1.21
Sept.	1.08	1.00	1.00	1.16	1.12
Oct.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Nov.	1.31	1.23	1.00	1.00	1.08
Total	1.16	1.06	1.02	1.12	1.13

Tableau 4.4 Valeur moyenne des indicateurs selon l'heure d'observation, 2003

Heures	Tension	Violence verbale	Violence physique	Deal	Consommation
11h	1.04	1.00	1.01	1.10	1.06
12h	1.13	1.06	1.00	1.13	1.13
16h30	1.16	1.05	1.03	1.10	1.10
17h30	1.20	1.07	1.00	1.13	1.00
18h30	1.28	1.12	1.04	1.16	1.18
Total	1.16	1.06	1.02	1.13	1.12

4.3 PERCEPTION DE LA SITUATION A TRAVERS LES ENTRETIENS

Les commerçants et les habitués, ainsi que différents partenaires d'UniSET ont pu se prononcer sur les différents problèmes qu'ils rencontrent à St-Laurent et sur la situation sur la place 6 mois après la mise en œuvre d'UniSET. Il s'agit d'une appréciation relevée durant l'été 2003 à travers les entretiens^z.

4.3.1 Les facteurs problématiques selon les commerçants

Parmi les facteurs provoquant un sentiment d'insécurité divers éléments ont été cités par les commerçants. Les premiers concernent l'ambiance de la place, viennent ensuite les tensions provoquées par les différents types de personnes fréquentant ces lieux.

Les facteurs d'insécurité

Lorsqu'on leur demande quels sont les éléments pouvant contribuer à l'installation d'un climat d'insécurité à Saint-Laurent, trois commerçants interviewés sur 5 énoncent des bagarres, précédées d'insultes et causées par l'ivresse. Les conflits entre habitués, que les commerçants décrivent comme étant souvent liés à la drogue, apparaissent également comme un facteur important de tension. Dans ces deux cas de figure, ce sont surtout les cris, les insultes et l'agressivité qui se dégage entre habitués qui perturbent la place. Les commerçants rencontrés n'évoquent pas ou qu'exceptionnellement des situations où ils auraient été pris à parti.

Le non respect du lieu et les incivilités sont aussi cités. Parmi celles-ci, les mixtions sont décrites comme fréquentes. Le problème des chiens non tenus en laisse n'apparaît pas dans les propos des commerçants.

^z Le sondage entrepris par l'Observatoire de la sécurité de la Ville de Lausanne, effectué en septembre 2003 sur un échantillon représentatif de 1006 Lausannois, s'est brièvement intéressé à UniSET au travers de trois questions (cf. annexe).

La visibilité de la toxicomanie

Le problème en relation avec la drogue à Saint-Laurent évoqué en premier lieu par les commerçants est la présence gênante et insistante des dealers de cocaïne qui remontent à pied en fin d'après-midi depuis la place Bel-Air et la rue de l'Alé, en direction de Saint-Laurent et de la Riponne. Même s'ils font leur commerce dans les rues adjacentes, les multiples prises de contact visibles dérangent plus d'un commerçant.

La consommation de la part des habitués est perçue : " Parfois ils viennent avec un joint au kiosque. Ils ont des pilules qu'ils planquent dans les chaussettes, ils croient qu'on les voit pas".

Le petit trafic sur la place est également relevé ; il s'agit essentiellement de médicaments et de méthadone. Des gestes comme le fait de dissimuler une pilule dans ses vêtements est mentionné, "ça bricole tout le temps à la barbe de tout le monde".

Faire la manche

La pratique de la manche est citée par deux commerçants. Cela provoque une gêne et une tension : "On est quasi obligé d'avoir plein de monnaie qu'on garde pour eux". Relevons cependant, que toutes les personnes qui font la manche ne sont pas des consommatrices de drogues.

Du point de vue du commerce

Concernant les commerces plus directement, les problèmes rapportés par deux commerçants sont la baisse du chiffre d'affaires et la mauvaise réputation de la place due à "l'insécurité visuelle". Le rassemblement sur la place et les conséquences qui en découlent "font fuir les clients et choquent certains touristes". Des vols à l'étalage ont régulièrement lieu.

Autre élément évoqué, les attroupements des habitués sous un auvent à l'entrée d'un commerce ou contre une vitrine causent des tensions entre commerçants et habitués. Ces attroupements sont le plus souvent liés aux conditions météorologiques : recherche d'un abri contre la pluie ou envie de se mettre à l'ombre.

A contrario, le pharmacien évoque de bonnes relations avec les consommateurs de drogues qui viennent chaque jour acheter des boîtes Flash et des seringues (pas uniquement des habitués des marches).

Les habitués des marches

La vision des habitués des marches est presque toujours mentionnée comme un facteur de gêne : les commerçants caractérisent les habitués d'abord comme des personnes toxicodépendantes, soit essentiellement des consommateurs de drogues ainsi que des "alcooliques". Mais le laisser-aller vestimentaire, ainsi que le manque d'hygiène corporelle des habitués sont des aspects qui dérangent. Leur apparence est ainsi perçue négativement : "ils sont sales, on les reconnaît, ils s'habillent n'importe comment, ils sentent mauvais, ils ont la peau sur les os, se donnent en spectacle, perdent leur dignité".

Un commerçant résume la situation en disant que les habitués "ont besoin de soins". Un autre commerçant amène quant à lui un point de vue complémentaire : "On a toujours peur de ce qu'on connaît mal, les gens différents, on n'a pas l'habitude de leurs comportements, c'est cela qui crée un sentiment d'insécurité".

Autres groupes de personnes occasionnant des difficultés de cohabitation.

La question a été posée aux personnes interrogées de savoir si d'autres groupes de personnes pouvaient être à l'origine d'un sentiment d'insécurité.

La présence de **personnes souffrant de troubles psychiques** a été citée. De l'avis des commerçants, leur comportement parfois agressif et incohérent suscite la peur chez les commerçants, les passants et les habitués eux-mêmes.

Trois commerçants mentionnent **des dealers**, dont la majorité sont perçus comme des **étrangers**. Ceux-ci sont le plus souvent les vendeurs de cocaïne qui restent aux alentours de la place Saint-Laurent. Certains commerçants associent ces dealers aux habitués des marches.

Deux commerçants ont cité des **groupes itinérants venant des pays de l'est**, dont certains pratiquent le vol dans l'un des établissements depuis une année.

Des **groupes de musiciens de rue** sont aussi présents sur la place de la Riponne et ont parfois des altercations entre eux.

4.3.2 Les facteurs problématiques selon les habitués

Les facteurs d'insécurité

La principale source d'insécurité selon les habitués sont les bagarres. Ils rejoignent sur ce point les commerçants. L'excès d'alcool est décrit comme la cause principale : il provoque une forte tension, des insultes, suivies d'empoignades.

Un habitué cite des ennuis importants rencontrés avec des ressortissants venant des pays de l'est. Il arrive que ces derniers se mettent à racketter des habitués quand ils n'ont plus d'argent pour s'acheter du produit. Cet habitué a été blessé lors d'un échange qui s'est mal déroulé. Il porte maintenant sur lui une bombe lacrymogène et un couteau.

Les conflits sont également évoqués. Ils concernent souvent le petit trafic et les échanges : "c'est que des conflits concernant la poudre ou les médicaments, du genre 'je t'ai filé des médicaments hier tu m'en dois aujourd'hui', c'est pas des conflits d'histoires sexuelles par exemple". La malhonnêteté et l'arnaque sont également mentionnées.

Enfin, la dégradation du lieu ainsi que les difficultés rencontrées avec les commerçants qui leur vendent de l'alcool sont évoquées une fois.

Un habitué relève qu'il est conscient du regard des passants "qui voient la déchéance sur ces escaliers", et que cette situation n'évolue pas au cours du temps. Il mentionne quelques habitués qui ne se sont pas lavés depuis plusieurs mois, proposant qu'UniSET les accompagne au Passage.

4.3.3 Les facteurs problématiques selon la police

Les facteurs d'insécurité

De façon générale, il est difficile pour la police d'apprécier l'évolution de la situation sur la place, étant donné que tous les faits et événements ne sont plus relevés directement par elle. L'un des points à améliorer, de l'avis aussi bien des agents de la patrouille que des responsables, est l'aspect d'identification de l'équipe. En été en particulier, leur uniforme est moins visible et peut ne pas être reconnu par les commerçants et les passants.

Par ailleurs, selon l'ensemble des policiers, la place est moins bien tenue, du fait qu'UniSET laisse passer plus de choses qu'avant, notamment la malpropreté du lieu, les cris, les chiens non tenus en laisse. Un agent de police note cependant que si chaque dérogation à un comportement citoyen devait entraîner l'appel de la police, cela prendrait tout le temps d'UniSET.

La visibilité de la toxicomanie

Concernant les problèmes autour de la consommation de drogue sur la place, les responsables de la police relèvent la consommation fréquente et visible de joints.

Du point de vue du trafic, l'échange entre les consommateurs a augmenté selon les agents sur le terrain. D'après eux, les habitués se sentent plus libres d'adopter ces comportements, et ce qu'ils faisaient auparavant dans les rues adjacentes, ils se permettent de le faire maintenant sur les escaliers de Saint-Laurent.

Par ailleurs, la police relève aussi les problèmes liés à l'excès d'alcool sur la place ; elle a proposé une rencontre sur ce thème avec les commerçants des petites et grandes surfaces du quartier. Lors de la séance organisée par UniSET, la police a fait la requête aux commerçants de refuser la vente d'alcool aux personnes qui se présentent visiblement alcoolisées dans leur magasin.

Le risque d'un démarrage d'un nouveau point de fixation ailleurs en ville existe selon les responsables de la police, mais il semble limité tant que la police ne déplace pas les habitués de leur lieu de prédilection. Quant aux dealers, la mise en place de l'opération Bêta a entraîné un mouvement de déplacement de leur part. En bref, "les dealers bougent et s'adaptent, les toxicomanes restent".

4.3.4 L'évolution de la situation à Saint-Laurent depuis la mise sur pied d'UniSET

Perception des commerçants

La majorité des commerçants estiment que les tensions sur la place ont diminué depuis qu'UniSET est présent. Sa compétence pour calmer le jeu lors de conflits est reconnue comme étant de qualité. " Ca crie moins parce qu'ils interviennent rapidement pour arrêter les bagarres, c'est bien mais c'est pas une solution". Un commerçant relève qu'il est néanmoins difficile de juger objectivement car la situation évolue tout le temps, parfois positivement parfois dans le sens d'une aggravation des tensions.

Un autre commerçant évoque les méthodes employées par la police antérieurement et actuellement par UniSET, soit respectivement les interpellations et la discussion, "ce qui revient moins cher", dit-il ironiquement. Pour un commerçant, ce changement de manière de faire diminue la tension chez les habitués qui avaient souvent tendance à répondre par des provocations à une présence policière.

Une commerçante perçoit moins d'agressivité de la part des habitués. Peut-être cela est-il dû au fait qu'elle dit se sentir davantage en sécurité, car elle est plus à l'aise pour joindre UniSET que la police. Inversement, une commerçante appréciait davantage la présence de la police, synonyme de maintien de l'ordre, de dissuasion et de sécurité. "Ils sont trop gentils, n'ont aucun pouvoir. Même s'ils doivent téléphoner pour un cas grave, la police met trop de temps pour venir (1/4 d'heure)".

Enfin, un commerçant observe une amélioration de la propreté sur la place, même si cela reste insuffisant.

Quant aux points problématiques formulés, ils dénotent un sentiment d'impuissance des commerçants, témoins malgré eux de la situation. Cela se traduit par ces propos : "On les aide à souffrir davantage en restant là, on fait perdurer la situation" ou encore "Ils sont là pour les aider, mais je doute de l'aspect éducatif". Par ailleurs, l'apport d'UniSET est considéré comme nul vis-à-vis du commerce des dealers. La mission d'UniSET est-elle ici confondue avec celle de la police ?

Perception des habitués

La présence d'UniSET à Saint-Laurent est saluée par l'ensemble des habitués, en regard de la précédente présence policière, en particulier l'opération Parvis. Les contrôles, les fouilles ainsi que d'autres interventions régulières de type répressif créaient un stress plus ou moins important chez les habitués.

L'un d'eux évoque l'augmentation de la tranquillité des habitués, car "il n'y a pas la loi, pas l'uniforme". Cependant, ils reconnaissent que la venue de la police reste nécessaire dans certains cas qui dépassent la mission d'UniSET. Par ailleurs, ils savent que la police se déplace également en civil dans le quartier. Un habitué remarque que l'absence de policiers en uniforme est préférable pour l'image du quartier et le commerce, les touristes ne se représentant plus le quartier comme dangereux.

Par ailleurs, trois habitués estiment que l'action d'UniSET est mieux ciblée et correspond à une meilleure compréhension de la situation. Un exemple est cité avec les chiens, bien identifiés par l'équipe, qui évalue et discute ensuite l'aspect indispensable ou non du port de la laisse.

Perception de la police

Concernant les points positifs, les responsables de la police relèvent la qualité du travail de réduction des risques fourni par UniSET. La prise en charge du matériel d'injection usagé dans les allées des immeubles avoisinants en est un exemple. UniSET y fait des passages réguliers jusqu'à ce que la situation dans le lieu soit régularisée, ainsi que de la sensibilisation auprès des concierges et des commerçants.

Quant aux agents de police, ils apprécient le fait de ne plus devoir intervenir quotidiennement sur la place. La présence d'UniSET, dont la capacité de calmer les situations est mentionnée, est ressentie avec soulagement.

La consommation de cannabis et du trafic de médicaments entre habitués est devenue plus visible selon la police.

4.4 SYNTHÈSE DE LA SITUATION À ST-LAURENT

En comparant les résultats de la grille d'observation aux données récoltées par la police les années précédentes, la fréquentation moyenne journalière de la place paraît stable. Une augmentation de l'affluence est sensible cependant en fin de journée.

On peut relever l'existence de sous-groupes d'habitueés caractérisés souvent par le produit consommé, ainsi que le côté très mouvant de cette population. A un moment, les habitués sont très nombreux, l'instant d'après il peut ne rester qu'une ou deux personnes sans que ces mouvements ne

soient ni prévisibles, ni explicables. Dans ce sens, les photographies telles qu'elles ont été saisies par l'équipe peuvent passer à côté de la variété des situations se présentant durant la journée. Toutefois, la répétition quotidienne au cours de 8 mois, permet d'estimer raisonnablement la fréquentation moyenne de la place.

Les habitués interrogés viennent régulièrement sur la place, 3 à 4 fois par semaine si ce n'est pas tous les jours et ceci depuis de nombreuses années. Cet endroit fonctionne pour eux comme un lieu de socialisation où ils retrouvent leurs connaissances et amis et d'où ils ne sont pas chassés. La place n'apparaît pas comme étant, avant tout, un lieu de consommation ni d'approvisionnement en produits, quoique les habitués reconnaissent l'existence d'échanges entre certains d'entre eux, ainsi que la consommation de cannabis.

Les moments de distribution de nourriture tant à la Riponne que dans l'église de St-Laurent sont des moments de forte affluence qui drainent une population marginale plus importante que les seuls habitués des marches.

Par ailleurs, la place St-Laurent est un carrefour très central présentant un passage important de personnes durant la journée et sur laquelle des attroupements se produisent dont certains n'ont aucun lien avec les habitués. Ces passages nombreux, qui n'ont pas été comptabilisés au cours de l'évaluation, contribuent à l'impression de foule que l'on peut avoir en traversant la place.

Du point de vue des tensions et de la violence, il ressort des observations de l'équipe une situation en générale maîtrisée avec occasionnellement des épisodes de violence verbale et physique. Il semble cependant probable que ces derniers soient potentiellement sous estimés, car si la situation exige une intervention de l'équipe, l'observation sera repoussée voire non faite.

Il est également vraisemblable qu'une différence de sensibilité à la situation existe entre, d'une part, les intervenants qui sont régulièrement en contact avec les habitués et, d'autre part, les commerçants ou toute autre personne qui aurait plus de distance avec les habitués ou une moindre connaissance de cette population. Notamment l'indicateur de la tension ressentie pourrait atteindre des cotes plus élevées selon la personne qui ferait l'observation.

Comme pour la fréquentation, une variation journalière est observée et les moments de situation tendue se retrouvent majoritairement dans les photos prises en fin d'après-midi.

Concernant l'existence d'une scène ouverte de la consommation, l'équipe a noté des scores un peu plus élevés de consommation et d'échanges visibles entre consommateurs aux alentours de midi et en fin de journée. Il ne s'agit toutefois pas de consommation ou de trafic de drogues dures. Sur la base de ces observations, la place St-Laurent n'apparaît pas comme une scène ouverte telle que l'ont connu parfois d'autres villes^{aa}.

Les facteurs d'insécurité les plus fréquemment mentionnés à la fois par les commerçants et les habitués sont les bagarres, le plus souvent mises en relation avec une forte consommation d'alcool, ainsi que les conflits liés à des échanges de produits entre habitués.

L'agitation créée par le rassemblement des habitués sur la place, notamment le volume sonore, les insultes et l'agressivité (entre habitués), constitue le facteur le plus dérangeant pour les commerçants. L'apparence physique et la tenue vestimentaire des habitués provoquent également une gêne

^{aa} Si la consommation de drogues dures n'a pas lieu sur les escaliers de St-Laurent, une consommation par injection existe au centre ville de Lausanne comme en témoigne le matériel d'injection laissé à l'abandon dans des toilettes publiques ou dans des recoins peu fréquentés.

chez les commerçants. La consommation, de médicaments notamment, est perçue par les personnes interviewées, mais cet aspect semble davantage provoquer une sorte d'énerverment que constituer un facteur d'insécurité.

Pour la police, les incivilités (chiens non tenus en laisse, les bouteilles cassées, la consommation de cannabis) ont plutôt augmenté depuis que les policiers ne sont plus quotidiennement présents.

Concernant la propreté sur la place et dans les environs, les solutions discutées avec la voirie (poubelles, heures de passage de la voirie) amènent un mieux de l'avis d'un commerçant, sans pour autant que la situation apparaisse comme satisfaisante. D'après les personnes de la police interrogées, il n'y a pas d'amélioration à ce niveau. Toutefois, ils reconnaissent que le problème du matériel d'injection usagé a beaucoup diminué depuis la mise en place du projet d'UniSET.

Par ailleurs, toutes les personnes interrogées s'accordent pour dire que la place St-Laurent et ses environs sont également fréquentés par d'autres types de personnes dont la présence peut aussi être source de désagréments et qui sont dissociés le plus souvent des habitués. Parmi ces personnes, apparaissent ainsi les personnes présentant des troubles psychiatriques dont le comportement peut provoquer des tensions et des peurs. Les dealers de cocaïne sont également perçus comme agressifs et sont une source de tension pour les commerçants. Enfin, certains groupes de musiciens de rue et, lors de moments de distribution de nourriture, un condensé, parfois assez explosif, de personnes marginalisées et présentant des difficultés économiques et sociales, sont cités dans les facteurs d'insécurité.

L'apport de l'équipe d'UniSET dans la gestion des tensions et la prévention des bagarres est très largement reconnu et par les commerçants et par les habitués eux-mêmes. Il semble que sur ce point, on puisse constater une amélioration de la situation. La connaissance des habitués acquise par l'équipe à force de les côtoyer lui permet de beaucoup mieux appréhender les situations et les risques potentiels de bagarre. Il semble également que par sa présence régulière et active, elle arrive à réguler dans une certaine mesure les montées de tension en intervenant de manière préventive, par exemple en éloignant temporairement un habitué montrant de l'agressivité. Ces événements sont plutôt rares, mais leur visibilité et leur intensité sur le moment marquent la mémoire.

Les problèmes consécutifs à un rassemblement important de personnes, auquel on peut rajouter notamment le problème de l'alcool, ne sont pas résolus pour l'instant. Ainsi, les incivilités du genre cris, tenue débraillée, jet de bouteille sont des événements sur lesquels les interventions d'UniSET n'ont pour l'instant pas eu de réelle influence selon les partenaires interrogés.

La collaboration avec la voirie pour améliorer l'état de la propreté sur la place semble avoir amené une légère amélioration, sans que la situation ne satisfasse encore les commerçants.

Par sa présence, UniSET décourage la consommation et le trafic de drogues dures, mais la consommation de cannabis et de médicaments reste visible. De même pour l'échange de substances entre habitués.

Face aux autres situations mentionnées par les commerçants comme source d'un sentiment d'insécurité, l'action d'UniSET est limitée par le cadre de son mandat. Ainsi, en cas de concentration de dealers, elle ne peut qu'appeler la police pour lui signaler la situation. En ce qui concerne les personnes présentant des troubles psychiatriques, l'équipe a développé des contacts avec le Centre d'interventions thérapeutiques brèves (CITB) pour mieux appréhender les situations, toutefois elle ne peut pas prendre en charge ces personnes.

5 CONCLUSIONS

Les conclusions présentées ici sont organisées selon les questions d'évaluation.

5.1 LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET

- Quelle importance revêt chacune des différentes missions de l'équipe ?

Parmi les différentes missions attribuées à UniSET, l'équipe a en premier lieu développé des interventions propres au travail de rue en général, soit **la création de liens avec une population marginalisée**, en offrant des occasions de contacts, de discussions et d'écoute, mais aussi de réflexion et de bilan sur la situation des personnes rencontrées. Le volume des interventions consacrées à ces différentes formes de soutien est important et semble également s'adapter aux phases de tensions que peut connaître la place. Ainsi au cours du mois de novembre 2003 durant lequel le nombre d'interventions pour calmer des bagarres a légèrement augmenté (après avoir diminué d'avril à septembre), le nombre de discussions a augmenté nettement plus fortement.

La deuxième mission, en termes de nombre d'interventions, à laquelle s'est consacrée UniSET, est **la prévention des comportements inadéquats** par une présence active des intervenants sur le terrain. Ces interventions de l'équipe ont été nombreuses et ont visé principalement les habitués des marches. Elles ont été continues tout au long de l'année.

Concernant **l'orientation et les informations**, l'équipe ne semble avoir été que peu sollicitée, environ 2 à 3 fois par jour. Ces interventions ont cependant été adressées aussi bien aux habitués qu'aux commerçants ou aux passants.

Heureusement peu fréquentes, les interventions de l'équipe pour maintenir le calme, soit **désamorcer des conflits ou calmer une bagarre**, ont connu des fluctuations au cours de l'année. Durant les premiers mois de 2003, ces interventions ont en effet été plus fréquentes, par la suite elles se sont espacées. Il semble que la présence régulière de l'équipe, la connaissance acquise des caractères de certains habitués et les liens créés contribuent à limiter les situations de fortes violences.

La mission de médiation apparaît pour l'instant encore peu aboutie. Lorsque les occasions se sont présentées, l'équipe est bien sûr intervenue, toutefois il apparaît que le rôle et les limites de l'intervention possible d'UniSET n'étaient pas toujours très clairement connus des commerçants. Il existe une relative ambivalence dans la définition des missions de l'UniSET entre le rôle de médiateur qui doit pouvoir intervenir de manière relativement neutre et l'importance des contacts développés avec les habitués pour créer un lien de confiance. Le positionnement de l'équipe en cas de demande de médiation est de ce fait délicat. Par ailleurs, l'absence de positionnement clair et défini de la part du groupe des commerçants, dans une perspective de médiation, ne facilite pas non plus le développement d'un travail de médiation.

- Y a-t-il une évolution des activités et quel est l'engagement de l'équipe par rapport aux demandes des différents acteurs présents ?

L'organisation des activités de l'équipe au cours de cette première année de fonctionnement a été centrée sur le travail de rue et tournée principalement vers les habitués, notamment en raison de la nécessité de se faire connaître et accepter sur la place.

Un travail d'information auprès des commerçants a été mené à plusieurs reprises, mais l'équipe a encore peu d'approche profonde ou détaillée de leurs attentes et n'a pas démarré de véritable travail de médiation. L'équipe est consciente de cette faiblesse et une réflexion est en cours sur la façon de développer les contacts et de faire un travail plus en lien avec les attentes des commerçants.

Une difficulté supplémentaire du travail avec les commerçants réside dans la composition variée de ce groupe. La question est de savoir à qui est adressée l'information sur les missions d'UniSET (vendeurs, gérants, service d'ordre, etc.) et comment elle circule à l'intérieur de chaque commerce. Cette multiplication des interlocuteurs pose parfois des problèmes de communication.

- Quelles sont les collaborations établies avec les partenaires sociaux et la police et quelle est la complémentarité des approches ?

Au terme d'une année de fonctionnement, on peut relever une bonne complémentarité avec les structures à bas seuil travaillant sur ou à proximité de la place (La Soupe populaire, l'église de St-Laurent, la Pastorale de rue). Le niveau d'échange développé favorise le suivi de situations problématiques, en cas de fortes tensions et de violence, mais aussi le soutien lorsque les conditions de vie ou la santé d'un habitué semblent se péjorer. Par contre, la collaboration avec le Passage peine à s'établir pour l'instant.

La formation et l'expérience professionnelle des intervenants d'UniSET les amènent à travailler avec des outils très différents de ceux des policiers : discussion, médiation en lieu et place de dénonciations pour incivilités et autres motifs. Les deux types d'intervention sont néanmoins nécessaires car complémentaires. La difficulté réside en l'articulation entre les deux interventions, notamment l'appréciation des événements rendant la collaboration nécessaire et les modalités d'échange dans ces occasions. À une exception près, l'élaboration d'un protocole de collaboration a permis de clarifier et de régler les situations nécessitant de faire appel à la police. La divergence qui subsiste concerne la dénonciation ou non à la police de la consommation individuelle de cannabis. Dans les cas où UniSET constate une telle consommation, elle intervient par un rappel de l'illégalité de cette consommation, mais ne fait appel à la police que si la consommation s'étend à plusieurs habitués et devient une consommation de masse.

- Les ressources attribuées au projet sont-elles suffisantes en fonction des difficultés et des constats qui ont pu être observés ?

Les ressources attribuées au projet sont à nos yeux suffisantes, sauf bien sûr si un élargissement des horaires de présence de l'équipe sur le terrain était souhaité. La gestion des problèmes de la place St-Laurent ne devrait cependant pas se discuter en dehors d'une réflexion plus large sur le rôle et la fonction des différents lieux d'accueil existants à Lausanne.

La question qui n'apparaît pas clairement tranchée est la suivante : que souhaite-t-on obtenir à St-Laurent ? Soit la place reste un lieu de rassemblement et la question est de savoir quels sont les objectifs -en terme de maintien de l'ordre et de prévention des incivilités, notamment- qui doivent être atteints pour qu'une cohabitation puisse avoir lieu ; ceci pose la question du degré de tolérance réciproque des habitués et des commerçants. Soit le rassemblement sur St-Laurent n'est pas souhaité ou devrait être plus discret et il convient alors de réfléchir en termes de lieux alternatifs. On peut penser que les habitués se rassemblent là parce qu'ils n'ont pas d'autres places qui leur conviennent ailleurs (café, lieu public). On peut également se demander si les lieux d'accueil proposés à Lausanne ne souffrent pas d'un manque d'attrait, soit en raison de leur localisation, soit parce que les règles en vigueur (telle que l'interdiction de consommer de l'alcool) limitent leur attractivité comme lieu de vie et de socialisation.

5.2 LA SITUATION A ST-LAURENT

- Quels sont les facteurs intervenant dans l'installation d'un climat d'insécurité et de tension : nombre de personnes présentes, bruit, saleté, consommation, mélange de publics, alcool, etc. ?

Le nombre moyen de personnes présentes sur la place St-Laurent reste stable en 2003 et est comparable à la fréquentation mesurée par la police au cours des années précédentes. De fortes fluctuations sont cependant fréquentes au cours de la journée qui contribuent pour beaucoup à la variation de l'atmosphère. Dans l'ensemble toutefois, la situation est plutôt calme.

Les facteurs d'insécurité évoqués par les riverains semblent essentiellement liés à la présence du rassemblement de personnes visiblement marginalisées et à la présence de consommation d'alcool. La présence d'UniSET rassure, mais du moment que St-Laurent reste un lieu de rassemblement, des aspects gênants comme le bruit, la saleté, etc. sont difficiles à influencer.

- Quelle est la visibilité des problèmes de toxicomanie (consommation de drogue, deal) ?

La visibilité de la consommation et du trafic de substances est en moyenne faible et ne permet pas de conclure à l'existence d'une scène ouverte. Les produits concernés sont essentiellement du haschich ou des médicaments.

Un facteur d'insécurité relevé par les riverains à ce sujet est cependant le passage de dealers de cocaïne qui circulent dans le quartier, également le soir et en dehors des heures de travail d'UniSET.

La consommation par injection de drogues dures ne se produit en général pas à St-Laurent et n'est pas relevée par les différents partenaires et les commerçants. En revanche, il existe une consommation par injection ailleurs au centre ville, comme en témoignent les seringues retrouvées dans des endroits peu passants et protégés des regards ou dans des lieux telles que certaines cages d'escaliers ou toilettes publiques.

- Comment évoluent les tensions entre différents utilisateurs (commerçants, passants, "habitués des marches") de l'espace public autour de St-Laurent ?

Les tensions entre les différents utilisateurs de la place varient selon la période de l'année et sont ressenties très différemment dans le groupe des commerçants. La source de tension qui semble faire converger les avis est la perception d'une misère psychologique et physique inscrite dans la tenue vestimentaire des habitués et dans leur apparence physique, qui peut conduire à la perception d'une violence potentielle.

Le problème le plus concret mentionné par différents commerçants est celui de l'attroupement d'habitués devant les commerces pour se mettre à l'ombre ou à l'abri de la pluie.

- La présence de l'équipe UniSET amène-t-elle une amélioration de la situation, sur quels points essentiellement et pour qui ?

L'apport essentiel d'UniSET est de calmer les conflits et de limiter le nombre de bagarres et de situations de violence importante.

Sa présence régulière rassure un certain nombre de commerçants. Sa disponibilité est fréquemment relevée. Toutefois cette présence n'a que peu d'effet sur les problèmes concrets engendrés par le rassemblement d'un nombre parfois important de personnes visiblement marginales.

L'amélioration du point de vue du matériel d'injection usagé abandonné dans les environs de la place St-Laurent est relevée par les riverains et les partenaires sociaux.

Le travail de rue effectué par les intervenants dans le domaine du soutien aux habitués est important et de qualité.

6 RECOMMANDATIONS

6.1 POUR L'ÉQUIPE

Réfléchir à son positionnement entre habitués et commerçants.

Le problème de la médiation tel qu'il est apparu au cours de l'évaluation semble lié à deux phénomènes. Le premier repose sur l'ambivalence pouvant exister entre la nécessité de créer une relation de confiance avec les habitués de la place et la distance nécessaire pour tenir un rôle de médiateur lors de conflits opposant habitués et commerçants. Le second tient à la nature composite du groupe des commerçants qui ne se positionne pas comme un interlocuteur unique présentant des revendications clairement formulées au nom de l'ensemble d'un groupe^{bb}.

Jusqu'à présent, le travail de médiation a été développé principalement "sur appel", c'est à dire en situation de tension entre un commerçant et un ou plusieurs habitués. Ces interventions s'apparentent selon nous plus à de la gestion de conflits. Il nous semble que pour faire progresser les aspects de médiation et favoriser la cohabitation, les attentes et les limites de chacun des groupes (riverains, habitués) devraient être explicitées en dehors des situations problématiques. En ce qui concerne les commerçants, il s'agirait par exemple de les amener à dresser une liste hiérarchisée des éléments qu'ils jugent problématiques depuis "l'insupportable" jusqu'à "l'éventuellement admissible". De même, il conviendrait de les intégrer dans un travail de définition de ce qui pourrait/devoir être fait pour améliorer la cohabitation, quelles sont leurs demandes les plus fondamentales vis-à-vis des consommateurs. Un même questionnaire devrait s'adresser aux habitués, portant notamment sur les raisons de leur présence et sur les alternatives qu'ils pourraient imaginer et souhaiter. Ce travail de définition permettrait à l'UniSET d'être porteur des positions des commerçants et des habitués, de faire prendre conscience à chaque groupe des demandes et attentes de l'autre et de faire évoluer les tolérances respectives.

6.2 POUR LA VILLE

Il s'agit selon nous de réfléchir en partant de la fonction que joue St-Laurent en tant que lieu de rassemblement et de socialisation d'une population marginalisée. La présence et le travail d'UniSET sur la place portent des fruits, même si l'aménagement de la cohabitation n'a été que peu développé jusqu'à présent. Toutefois, cette présence ne peut pas résoudre tous les problèmes liés à l'afflux de personnes. Bien comprendre les raisons qui sont à la base de ce rassemblement et notamment l'exclusion des lieux publics souvent prononcée à l'égard des habitués, permettrait de poser les problèmes en des termes peut-être différents, notamment en lien avec les centres d'accueil existants : faudrait-il envisager une augmentation des activités de ces centres ? Devraient-ils prendre une autre forme pour répondre aux besoins et aux souhaits des habitués, notamment en ce qui concerne la consommation d'alcool ? Les horaires devraient-ils être revus ?

^{bb} Si ce n'est à travers certaines pétitions. Celles-ci ne sont par ailleurs pas adressées à UniSET et n'ont, quant à leur contenu, pas toujours pour but d'améliorer la cohabitation avec les habitués.

En ce qui concerne les missions imparties à UniSET, il nous semble important de rediscuter un aspect du protocole de collaboration avec la police. Plus précisément, le rôle d'UniSET lors de consommation de cannabis doit être rediscuté afin de permettre à l'équipe de travailler plus sereinement.

Il importe par ailleurs de s'appuyer sur l'expérience acquise par UniSET au cours de l'année pour poursuivre le projet. Les réflexions mises en place au cours de l'évaluation ont montré la capacité des intervenants à se remettre en question et à reconsidérer leurs modes d'intervention et leurs engagements vis-à-vis de leurs différents partenaires de manière à améliorer la qualité de leur travail.

En l'état actuel, la structure d'UniSET nous semble devoir être maintenue.

7 ANNEXES

7.1 GRILLE D'ENTRETIEN AVEC ...

7.1.1 Les commerçants

1. Selon vous qui sont les habitués des escaliers ?
2. Quels sont les éléments qui peuvent contribuer à l'installation d'un climat d'insécurité et de tension à St-Laurent (également Pl. de la Riponne, devant musée Arlaud)?
3. Quels sont les problèmes en lien avec la drogue à St-Laurent (consommation, deal) ?
4. A l'attention du 'Kiosque' : Refusez-vous de vendre parfois de l'alcool à certains habitués en état visible d'ébriété ?
5. Y a t'il d'autres groupes de personnes avec qui vous rencontrez des difficultés de cohabitation ?
6. Quels problèmes rencontrez-vous vis-à-vis de votre commerce ?
7. Quelles sont les prestations qu'offre UniSET ?
8. Quels contacts et collaboration avez-vous avec UniSET ?
9. Quelle est votre opinion sur ce que vous percevez du fonctionnement d'UniSET ? (+ et -)
10. Comment évoluent les tensions entre commerçants et habitués des escaliers depuis la mise sur pied d'UniSET? (+ et -) (attitude des habitués, sécurité, nuisances, aspect et caractère du quartier).
11. Quels changements observez-vous avec les mesures précédentes ? (Parvis, escaliers de St-Laurent)
12. Quelle est votre demande spécifique par rapport à UniSET ?

7.1.2 La police et les partenaires du réseau socio-sanitaire

1. Quels sont les éléments qui peuvent contribuer à l'installation d'un climat d'insécurité et de tension à St-Laurent (également Pl. de la Riponne, devant musée Arlaud) ?
2. Quelles sont les prestations qu'offre UniSET ?
3. Avez-vous des contacts et collaborez-vous avec UniSET ? Comment et à quelle fréquence (exemples) ?
4. En quoi vos actions sont-elles complémentaires (ou non) ?
5. Quels sont les points positifs/problématiques de votre collaboration ?
6. Quelle est votre opinion sur ce que vous percevez du fonctionnement d'UniSET ? (+ et -)

7. De votre point de vue, comment évoluent les tensions entre les différents utilisateurs (commerçants, passants, habitués des marches) de l'espace public autour de St-Laurent depuis la mise sur pied d'UniSET? (attitude des habitués, sécurité, nuisances, aspect et caractère du quartier) ?
8. Quels changements observez-vous avec les mesures précédentes ? (opérations Parvis, escaliers de St-Laurent) ?
9. Observez-vous une évolution des problèmes autour de la consommation de drogues dans le quartier ? (+, ≠, ...)
10. Existe-t-il un risque de démarrage d'un nouveau point de fixation ailleurs en ville ?

7.1.3 Les habitués des escaliers

1. Est-ce que vous vous considérez comme un 'habitué des escaliers de St-Laurent' ?
2. Est-ce une 'grande famille' ou y a t'il différents sous-groupes + rapport hommes-femmes ?
3. Quelles sont les raisons de votre présence à St-Laurent ?
4. A quelle fréquence et à quels moments de la journée venez-vous en général ?
5. Que vous apporte la fréquentation de ce lieu ? (lien social, réconfort, moments partagés, infos, ...)?
6. Quelles sont les difficultés que vous rencontrez ici ? (violence, bruit, saleté, dépendances, ...)?
7. Quelles sont les prestations qu'offre UniSET ?
8. Lesquelles utilisez-vous ? (exemples) ?
9. Est-ce que cette offre vous satisfait ? (+ et -)
10. Quels contacts avez-vous avec les membres d'UniSET ?
11. Quels contacts aimeriez-vous avoir ?
12. Selon vous, comment évoluent les tensions entre les habitués des escaliers et les autres utilisateurs de l'espace public (passants, commerçants, habitants...) depuis la mise sur pied d'UniSET ? (+ et -)
13. Quels changements observez-vous avec les mesures précédentes ? (Parvis, escaliers de St-Laurent)
14. Avez-vous une demande spécifique par rapport à UniSET ?

Figure 7.1 Nombre moyen de discussions par jour, selon l'interlocuteur, février-novembre 2003

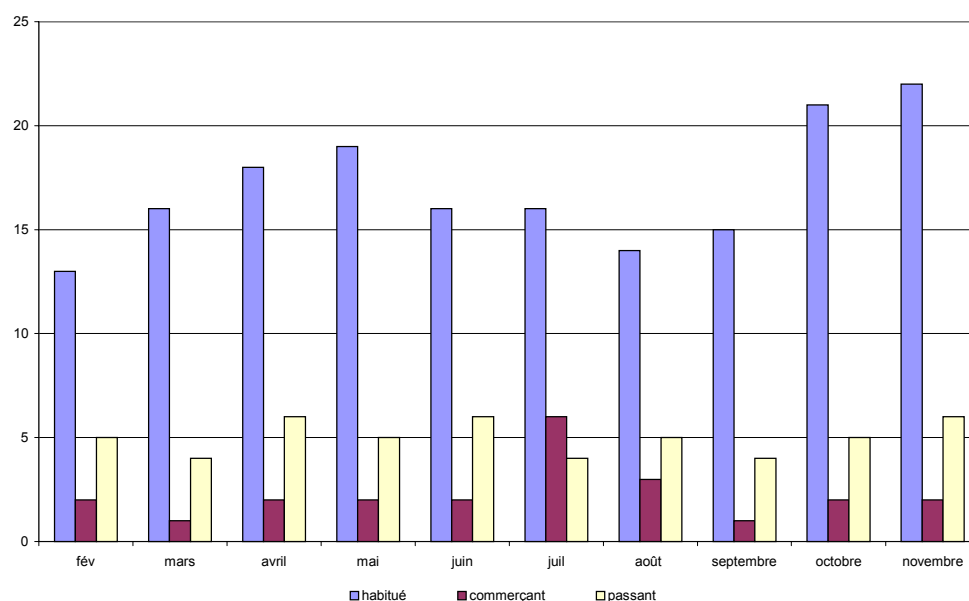


Tableau 7.1 Nombre moyen, min. et max. de personnes présentes selon le mois, février-août 2003

		Février n=34	Mars n=45	Avril n=38	Mai n=41	Juin n=41	Juillet n=43	Août n=32
Hommes	Moyenne	12	17	17	21	19	18	18
	Min-max	1-26	5-35	1-26	5-36	7-37	5-56	5-31
Femmes	Moyenne	2	3	4	4	4	4	4
	Min-max	0-6	0-7	0-8	1-8	1-11	0-14	1-7
Mineurs	Moyenne	0	0	0	0	0	0	0
	Min-max	0-1	0-1	0-1	0-4	0-1	0-0	0-3
Dealers	Moyenne	1	1	2	1	2	2	1
	Min-max	0-12	0-10	0-11	0-6	0-12	0-8	0-4
Policiers	Moyenne	1	1	0	0	0	0	0
	Min-max	0-4	0-5	0-3	0-3	0-3	0-3	0-4

Tableau 7.2 Nombre moyen, médiane, minimum et maximum de personnes présentes selon l'heure, ensemble des observations, février-novembre 2003

		11h 00 n=100	12h 30 n=48	16h30 n=40	17h30 n=15	18h30 n=120	total n=326
Hommes	Moyenne	13	13	22	25	20	17
	Médiane	13	12	21	24	20	17
	Min-max	1-26	3-27	10-36	17-37	0-56	0-56
Femmes	Moyenne	3	2	4	5	4	4
	Médiane	3	2	4	6	4	3
	Min-max	0-9	0-6	1-7	2-11	0-14	0-14
Mineurs	Moyenne	0	0	0	0	0	0
	Médiane	0	0	0	0	0	0
	Min-max	0-3	0-1	0-4	0-1	0-2	0-4
Dealers	Moyenne	1	0	2	2	2	1
	Médiane	0	0	1	2	0	0
	Min-max	0-8	0-6	0-12	0-6	0-12	0-12
Total	Moyenne	17	17	28	32	26	22
	Médiane	17	16	28	32	25	21
	Min-max	1-35	5-27	14-44	21-48	5-75	1-75

Sondage relatif au sentiment d'insécurité à Lausanne (2003)

Observatoire de la sécurité de la Ville de Lausanne

Compte-rendu des résultats obtenus concernant UniSET

I. Introduction

1. Brève présentation d'UniSET

UniSET – unité d'intervention socio-éducative de terrain – est une structure mise en place par la Municipalité de Lausanne. Elle rassemble des professionnels du travail social et sanitaire qui, du lundi au samedi, assurent une présence visible à Saint-Laurent et dans les alentours (Riponne - Bel Air). Le rôle de l'UniSET est d'assurer le calme, de prévenir les comportements inadéquats et de dialoguer avec les personnes toxicomanes ou marginales, le tout dans le but d'éviter une dégradation de la qualité de vie dans le quartier.

2. UniSET au travers du sondage

Le sondage entrepris par l'Observatoire de la sécurité de la Ville de Lausanne, effectué en septembre 2003 sur un échantillon représentatif de 1006 Lausannois, s'est brièvement intéressé à UniSET au travers de trois questions.

Aux personnes ayant avoué avoir ressenti un sentiment de peur dans le quartier de Saint-Laurent, il a été demandé si elles continuaient à fréquenter cette zone où si elles faisaient en sorte de l'éviter. Il s'agit donc d'une question qui s'intéresse aux répercussions effectives du sentiment d'insécurité sur le quotidien des Lausannois.

Les deux questions suivantes ont été posées à l'ensemble de l'échantillon. La première visait à déterminer laquelle des présences policière ou sociale serait la plus à même de résoudre les problèmes rencontrés actuellement à Saint-Laurent. La seconde demandait simplement aux répondants s'ils ont ou non connaissance du projet UniSET.

II. Fréquences

Les réponses obtenues aux trois questions susmentionnées sont les suivantes:

Tableau n°1

<i>Influence de la peur du quartier de Saint-Laurent</i>	N	%
Fréquente toujours le quartier	151	72.9
Evite désormais le quartier	56	27.1
<i>Total</i>	<i>207</i>	<i>100</i>

Tableau n°2

<i>Quelle(s) solution(s) au(x) problème(s) de Saint-Laurent?</i>	N	%
Présence policière	125	13.1
Présence d'intervenants sociaux	95	10.0
Présence conjointe (police + intervenants sociaux)	683	71.6
Ni l'un ni l'autre	51	5.3
<i>Total</i>	<i>954</i>	<i>100</i>

Tableau n°3

Connaissez-vous le projet UniSET?	N	%
Oui	183	18.2
Non	823	81.8
Total	1006	100

III. Analyses

1. Généralités

On observe qu'une grande majorité (72.9%) des interrogés avouant avoir ressenti de la peur dans le quartier de Saint-Laurent n'évitent pas ce quartier pour autant. Quant à la deuxième question, sa pertinence laisse quelque peu à désirer; il fallait en effet s'attendre à ce que la majorité des sondés, sans véritablement connaître la différence qu'il peut y avoir entre une présence policière et celle d'intervenants sociaux, irait se réfugier dans la réponse qui les engage le moins, à savoir: "présence conjointe". A ce propos, on peut tout de même relever que, parmi les personnes ayant tranché, une plus grande proportion préconise l'intervention policière. Finalement, il faut relever que plus de 80% de la population lausannoise n'a pas encore entendu parler du projet UniSET.

2. Analyse approfondie

2.1. Répercussions des peurs ressenties à Saint-Laurent sur le quotidien des interrogés

La variable considérée ici (voir *tableau n°1*) ne concerne que 207 des 1006 sondés de l'échantillon. Ce nombre restreint de sujets limite les possibilités d'analyse, la plupart des résultats obtenus n'étant pas statistiquement significatifs. On peut toutefois préciser les choses suivantes:

- Aucune différence n'a pu être observée entre les femmes et les hommes ou entre les jeunes et les personnes plus âgées;
- Les personnes ayant un revenu peu élevé ainsi que les étrangers apparaissent comme étant plus affectés par leurs peurs que le reste de la population;
- Les sondés ayant suivi une formation "supérieure" (gymnase, école normale, université) sont, quant à eux, moins affectés par les peurs ressenties que les personnes dont le niveau de formation est plus modeste;
- Les personnes habitant dans la partie Nord-Ouest de la ville souffrent moins des peurs ressenties que les autres habitants de Lausanne.

Rappelons qu'il ne s'agit ici que de tendances, ce qui explique pourquoi aucune mesure d'association statistique n'est mentionnée.

2.2. Quelle solution pour régler le(s) problème(s) posé(s) à Saint-Laurent ?

Nous nous sommes ici focalisés sur les personnes qui préconisent l'intervention de la police, ainsi que celles qui, au contraire, donnent leur préférence à une action sociale (à l'exclusion donc du groupe majoritaire des indécis). On peut alors remarquer les choses suivantes:

- Il n'y a pas de différence entre les femmes et les hommes;

- Les personnes plus âgées sont plus favorables à l'action policière que les plus jeunes ($\text{Gamma} = .34, p \leq .01$);
- Les personnes politisées – qui ont un intérêt pour la politique et qui parviennent à se positionner sur une échelle gauche-droite – sont plus favorables à l'intervention sociale que celles qui se désintéressent de la politique ($\text{Gamma} = .36, p \leq .01$);
- Parmi les personnes politisées, celles qui ont des préférences politiques de gauche sont les plus favorables à une intervention sociale ($\text{Gamma} = .59, p \leq .001$);
- Les personnes ayant un revenu supérieur à Frs. 5'500.-, sont plus favorables à l'intervention sociale que les Lausannois à revenu plus modeste ($\text{Gamma} = .40, p \leq .01$);
- Les sondés de formation "supérieure" sont plus favorables à l'action sociale que les interrogés à niveau de formation plus modeste ($\text{Gamma} = .47, p \leq .01$);
- Parmi les interrogés qui ressentent un sentiment d'insécurité dans le quartier de Saint-Laurent, on observe une préférence pour la présence policière ($\text{Gamma} = .26, N.S.$); le tableau n°4 montre en outre que cette préférence est particulièrement marquée chez ceux qui vont jusqu'à éviter le quartier de Saint-Laurent en raison de leur(s) peur(s) ($\text{Gamma} = .78, p \leq .01$).

Tableau n°4

		Quelle(s) solution(s) au(x) problème(s) de Saint-Laurent?		
		Présence sociale	Présence policière	Total
Fréquentation du quartier de Saint-Laurent malgré la peur	Oui	42.4%	57.6%	100%
	Non	8.3%	91.7%	100%

Pour ce qui est des quartiers d'habitation, il n'a été possible d'observer que des tendances et cela uniquement par région, et non par quartier. Ainsi, on remarque que les personnes habitant dans l'Ouest lausannois, ainsi que dans le Sud-Est de la ville, semblent être plus favorables à une intervention de la police, alors que celles résidant dans le Nord-Est et au centre-ville sont plutôt favorables à une action sociale.

Notons encore que, contrairement à ce que l'on aurait pu penser, les personnes connaissant le projet UniSET (soit 18.2% des Lausannois) ne sont pas davantage favorables à la prise en charge par des intervenants sociaux que le reste de la population (voir tableau n°5; $\text{Gamma} = .05, N.S.$).

Tableau n°5

		Quelle(s) solution(s) au(x) problème(s) de Saint-Laurent?				
		Présence policière	Présence sociale	Présence conjointe	Ni l'un ni l'autre	Total
Connaissez-vous le projet UniSET?	Oui	11.6%	9.4%	74.0%	5.0%	100%
	Non	13.5%	10.1%	71.0%	5.4%	100%

2.3. Connaissance d'UniSET

Concernant cette question, peu d'observations significatives ont pu être relevées. On peut cependant noter ce qui suit:

- Il n'y a pas de différence entre les femmes et les hommes, ni entre les catégories d'âges;
- Les personnes politisées sont plus nombreuses à connaître UniSET que celles qui se désintéressent de la politique ($Gamma = .24, p \leq .01$);
- Les ressortissants suisses sont plus nombreux que les étrangers à prétendre connaître l'unité d'intervention socio-éducative de terrain ($Gamma = .23, p \leq .01$).

A nouveau, les données concernant les quartiers d'habitation ne sont pas significatives. A titre de tendance, on peut tout de même relever le fait que les personnes habitant les quartiers du Nord-Ouest ainsi qu'au centre-ville sont plus au fait des activités de l'UniSET que les habitants des autres quartiers.