Bloomberg Cities
Idea Exchange

RAPPORT D'ÉVALUATION

Ojos en Alerta renforce la disposition des habitants à signaler les incidents



Ojos en Alerta (OEA) permet aux habitants de signaler facilement toute activité suspecte et de bénéficier d'une intervention coordonnée des institutions locales. Les habitants utilisent WhatsApp pour envoyer des messages, des photos, des vidéos, des messages vocaux et leur localisation en direct à un centre de traitement des signalements. Les opérateurs examinent chaque signalement, le recoupent avec les images de vidéosurveillance et les données du 911, puis dépêchent en temps réel des ambulances ou des patrouilles de police municipale. Le modèle est conçu pour la rapidité : les opérateurs visent à répondre en moins d'une minute, et les patrouilles à arriver sur les lieux en moins de dix minutes.

Le programme Ojos en Alerta (« Yeux en alerte »)

Au milieu des années 2000, les villes argentines manquaient de données essentielles en matière de sécurité publique. Les habitants signalaient rarement les délits et la police intervenait souvent lentement ; les villes ne pouvaient donc ni cibler avec précision les zones à forte criminalité ni élaborer des stratégies de prévention efficaces.

La ville de San Miguel a lancé OEA en 2016 et a depuis contribué à son déploiement dans plusieurs dizaines de villes argentines, dont Mendoza. En 2025, le Fonds d'évaluation de l'Idea Exchange a évalué le programme à San Miguel et à Mendoza et a constaté qu'OEA atteint son objectif principal : renforcer la disposition des habitants à signaler les incidents de sécurité.

Les utilisateurs d'OEA sont **2 à 3 fois plus susceptibles de signaler des incidents** que les non-utilisateurs.

OEA a augmenté le nombre total de signalements et a permis de détourner les appels non urgents du 911.

Une **police de prévention dédiée et la rapidité des interventions** sont des facteurs clés de la réussite d'OEA.

En savoir plus sur le programme Idea Exchange

RAPPORT D'ÉVALUATION

Résumé

DÉFI

Au milieu des années 2000, les villes argentines manquaient de données essentielles en matière de sécurité publique. Les habitants signalaient rarement les délits et la police intervenait souvent trop tard. Sans données en temps réel, **les villes ne pouvaient pas cibler avec précision les zones à forte criminalité ni élaborer de stratégies efficaces de prévention de la criminalité.**

SOLUTION

La ville de San Miguel a mis en place **un programme combinant le signalement des délits via WhatsApp et une intervention coordonnée des services de sécurité publique :** « Ojos en Alerta **» (OEA), ou « Eyes on Alert » en anglais.** Via WhatsApp, les habitants peuvent signaler toute activité suspecte par SMS, photos, vidéos, messages vocaux et localisation en direct. Les opérateurs d'un centre de surveillance reçoivent et examinent les signalements, les recoupent avec les images de vidéosurveillance et avec d'autres alertes transmises aux services d'urgence, puis coordonnent en temps réel l'intervention des ambulances ou des patrouilles de police municipale. Le dispositif vise à permettre une intervention rapide : les signalements doivent être pris en charge en moins d'une minute par les opérateurs et, si nécessaire, une patrouille de police municipale doit pouvoir arriver sur les lieux en moins de dix minutes. l Depuis sa mise en œuvre, la ville de San Miguel a œuvré au déploiement du programme dans plusieurs dizaines de villes en Argentine, dont Mendoza.

IMPACT

Nous avons mené une évaluation mobilisant des méthodes mixtes, combinant une analyse de contribution et une évaluation de processus, afin d'évaluer l'efficacité du signalement via WhatsApp dans deux villes : San Miguel et Mendoza. Les résultats montrent que le signalement via WhatsApp a **nettement renforcé la propension des habitants à signaler les incidents**. Les utilisateurs du dispositif sont 2 à 3 fois plus susceptibles de signaler des incidents que les non-utilisateurs. Parmi les victimes d'actes criminels à San Miguel, 7 utilisateurs actifs de d'OEA sur 10 ont signalé l'incident, contre 4 non-utilisateurs sur 10. Le programme a également entraîné une augmentation du nombre total de signalements et a permis de détourner les appels non urgents du 911.

L'impact du signalement via WhatsApp sur d'autres indicateurs est moins clair. **Sentiment de la sécurité et confiance dans la police :** pour ces indicateurs, nous constatons que l'impact dépend de la manière dont le programme est intégré au dispositif de sécurité de la ville. Par exemple, les habitants de San Miguel se sentent plus en sécurité car le programme déploie des agents dans toute la ville et garantit une réponse rapide aux risques pour la sécurité. **Criminalité :** la criminalité a diminué dans les deux villes. Si les activités d'OEA sont associées à des taux de criminalité plus faibles, d'autres facteurs, notamment l'intervention de la police, contribuent également aux résultats observés.

FACTEURS D'IMPACT

La présence d'une unité de police dédiée à la prévention et **la rapidité des interventions** apparaissent comme des facteurs clés de réussite des dispositifs de signalement via WhatsApp. Les modalités d'inscription au dispositif présentent également des avantages et des inconvénients : une inscription ouverte à tous favorise probablement une plus large diffusion et utilisation du dispositif, tandis qu'une formation préalable peut faciliter sa mise en place et son bon fonctionnement lors de son lancement.



Table des matières

Intervention 4

Méthodologie d'évaluation 9

Conclusions de l'évaluation 14

Ressources complémentaires 24

ANNEXE A:
Coûts de mise en œuvre et de maintenance 25

ANNEXE B:
Théorie du changement – Ojos en Alerta San Miguel 27

ANNEXE C:
Théorie du changement – Ojos en Alerta Mendoza 28

ANNEXE D:
Détail des méthodes d'analyse de contribution 29

ANNEXE E:
Détail de l'analyse de contribution à San Miguel 31

ANNEXE F:
Détail de l'analyse de contribution à Mendoza 41



Intervention

Le défi : impliquer les habitants dans la sécurité publique

La prévention de la criminalité est essentielle à la sécurité publique. Il est important de disposer de services de police solides, mais les municipalités peuvent agir encore plus efficacement lorsqu'elles disposent d'informations fiables sur ce qui se passe sur le terrain.

Les progrès technologiques ont permis aux municipalités de recueillir plus facilement des informations auprès des habitants et d'intervenir de manière plus proactive avant que des incidents ne surviennent ou ne dégénèrent en violences. San Miguel a été l'un des pionniers dans ce domaine, en mettant en place **« Ojos en Alerta » (OEA), un canal de signalement des délits via WhatsApp**. 80 % de la population argentine utilise déjà WhatsApp, ce qui signifie que l'adoption d'OEA se fait naturellement pour la plupart des habitants. En intégrant une plateforme de messagerie très répandue à son dispositif de sécurité, la ville a cherché à renforcer les liens entre la police et les habitants, et à garantir une circulation efficace de l'information entre eux.

Les programmes de signalement via WhatsApp tels qu'OEA s'inscrivent dans une famille de politiques policières appelée « police de proximité », une approche dans laquelle les autorités chargées de la sécurité tissent des liens plus solides avec les habitants. Les stratégies de police de proximité peuvent notamment consister à faciliter les efforts collaboratifs pour évaluer la sécurité de la communauté, à encourager le partage d'informations via des lignes d'alerte, ou à concevoir conjointement des tactiques de prévention avec les habitants. Ces stratégies visent souvent à faciliter le partage d'informations entre les habitants et les autorités, ce qui augmente la probabilité que les habitants signalent des délits et partagent des renseignements pouvant aider à y répondre.

Intervention dans la pratique : signalement et prise en charge des délits via WhatsApp

Plusieurs villes d'Argentine ont adopté OEA, un programme de signalement et d'intervention via WhatsApp. Les habitants utilisent WhatsApp pour signaler des activités suspectes à l'aide de messages, de photos ou de vidéos (les appels ne sont pas pris en charge). Les opérateurs d'un centre de traitement des signalements reçoivent les signalements, recoupent les informations avec les flux de surveillance en temps réel et coordonnent immédiatement l'intervention d'ambulances ou de patrouilles de police. La rapidité est au cœur du programme : les opérateurs doivent répondre dans un délai d'une minute, et les agents sont censés arriver sur les lieux dans les dix minutes. OEA transforme le travail de la police locale en mettant l'accent sur une intervention immédiate, fondée sur les données, et sur la responsabilité.



1. INCIDENT DE SÉCURITÉ



Un habitant remarque une situation suspecte, est témoin d'un délit ou en est victime.

2. SIGNALEMENT



L'habitant envoie un signalement via WhatsApp : message, localisation, photo, vidéo ou message vocal.

3. TRI ET INTERVENTION



Le centre de traitement des signalements reçoit le signalement.



Un opérateur d'OEA répond et pose des questions complémentaires pour préciser les détails, puis dépêche une patrouille si nécessaire.



Un agent de la police de prévention prend en charge le signalement.

4. TRAITEMENT DES DONNÉES



Un opérateur d'OEA consigne le signalement et les détails de l'intervention.



Les policiers utilisent les données agrégées chaque semaine pour repérer des tendances, orienter le déploiement des patrouilles et planifier des actions préventives.

Historique d'Ojos en Alerta à San Miguel et à Mendoza

La sécurité publique est depuis longtemps une préoccupation majeure pour les habitants de toute l'Argentine. La sécurité publique relevant de la compétence des provinces en Argentine, les collectivités locales ont historiquement joué un rôle limité dans la prévention de la criminalité. Cependant, les inquiétudes liées à la criminalité et à l'insécurité sont devenues un enjeu majeur pour les villes argentines au cours des années 2000. Les responsables municipaux ont signalé une présence limitée et des délais d'intervention longs de la part de la police provinciale, seule autorité chargée du maintien de l'ordre. De plus, il existait un important déficit d'information : lors de réunions régulières avec les habitants, les responsables municipaux se sont rendu compte que de nombreux délits étaient commis à leur insu et n'apparaissaient jamais dans les rapports officiels de la province.

La ville de San Miguel a décidé de renforcer son implication dans la prévention de la criminalité, d'abord en créant une unité de police de prévention, puis en mettant en place et en contribuant à la diffusion du système de signalement via WhatsApp par le biais d'OEA.

2007 Mendoza

En 2007, Mendoza a mis en place une unité de police de prévention. Cette unité a remplacé un programme de police de proximité plus général dans la ville.

2010 - 2015 San Miguel

Création de l'unité municipale dédiée à la prévention : San Miguel a mis en place des « agents de prévention » locaux afin d'étendre le rôle de la ville en matière de sécurité publique. Ces agents ont renforcé la capacité opérationnelle globale de la ville à faire face à la criminalité. La ville a également ouvert son premier centre de surveillance afin de suivre les données sur la criminalité au niveau local et d'orienter les activités quotidiennes de prévention.

- En **2013**, San Miguel a commencé à coordonner directement les efforts municipaux de prévention de la criminalité avec la police provinciale, notamment en organisant des patrouilles conjointes associant agents de prévention municipaux et policiers provinciaux. À cette époque, la ville a officialisé la transformation du groupe de travail préventif en une unité de police de prévention dédiée à la prévention, rattachée au secrétariat municipal chargé de la sécurité. Afin de garantir le respect des normes professionnelles, les nouvelles recrues ont suivi un programme de formation de deux mois portant sur les limites légales, l'autodéfense et la conduite en patrouille.

Quel est le rôle des « agents de prévention » ? Alors que la plupart des policiers sont employés par les provinces en Argentine, les « agents de prévention » sont employés par la ville. Ils reçoivent une formation de base et se concentrent sur les patrouilles de quartier. Les agents de prévention assurent une forte présence au sein de la communauté, mais leur autorité est limitée. Ils ne peuvent pas mener d'enquêtes sur des délits, procéder à des arrestations ni effectuer de perquisitions dans des propriétés privées.

2016 San Miguel

Projet pilote « Ojos en Alerta » (OEA) : alors même que la présence de police de prévention s'intensifiait et que les taux de criminalité baissaient, un déficit d'information persistait. Les agents de terrain continuaient de constater des délits de proximité qui n'étaient jamais consignés dans les registres officiels, ce qui laissait à la ville une vision incomplète de la sécurité locale. San Miguel a lancé OEA, un programme pilote conçu pour réduire les freins au signalement des délits grâce à WhatsApp. Le déploiement a commencé de manière stratégique avec les chauffeurs de taxi, choisis pour leur présence constante et leur grande visibilité dans toute la ville. Les chauffeurs de taxi devaient suivre une session de formation d'une heure avant de pouvoir accéder à la chaîne WhatsApp. A la suite de ce succès initial, le programme a été pérennisé par un arrêté municipal en novembre 2016 et s'est progressivement étendu à d'autres groupes, tels que les éboueurs, les vendeurs de journaux et le personnel municipal.

2018 San Miguel

Extension à l'ensemble de la ville : la ville a mis à jour son cadre juridique afin d'étendre le programme à l'ensemble de la ville, le rendant accessible à tous les habitants âgés de 16 ans et plus. La formation officielle est devenue facultative afin de faciliter l'accès au dispositif. Tous les habitants majeurs pouvaient désormais signaler anonymement des activités suspectes via WhatsApp.

2019 San Miguel

Extension à l'échelle nationale : le programme a bénéficié d'une couverture médiatique nationale en 2018. D'autres villes ont contacté San Miguel pour s'inspirer de son expérience. Ces premières collaborations ont conduit à l'élaboration d'un cadre de réplication du dispositif dans d'autres villes. Celui-ci prévoit notamment des accords formels, des modalités de mise en œuvre et des règles communes en matière d'identité visuelle, afin d'assurer une certaine cohérence entre les différents territoires. Lorsque des villes contactent San Miguel, l'équipe d'OEA évalue si la ville intéressée dispose des conditions nécessaires à la mise en œuvre du programme. Les villes doivent disposer de capacités suffisantes pour répondre aux signalements sur WhatsApp, coordonner étroitement leurs actions avec la police provinciale et intervenir sur les lieux d'un incident dans un délai de dix minutes. À ce jour, le dispositif OEA a été adopté par plus de 100 villes à travers l'Argentine.

2019 Mendoza

En 2019, la ville a augmenté ses investissements dans cette unité et dans les opérations de prévention de la criminalité pour les porter à environ 15 % de son budget. La ville de Mendoza a contacté la ville de San Miguel en 2019 et a rapidement décidé d'adopter OEA, en s'appuyant sur son centre de traitement des signalements existant.

2020 - 2022 Mendoza

Déploiement à Mendoza : Mendoza a lancé OEA en 2020 afin de réduire les freins au signalement et de collecter des données sur la sécurité en temps réel. Le lancement d'OEA a fait suite à de multiples investissements dans la sécurité publique au cours des années précédentes :

- À Mendoza, les habitants doivent suivre une formation avant de pouvoir accéder à la chaîne WhatsApp d'OEA. Pendant la pandémie, la mise en place de formations à distance s'est révélée difficile et peu efficace. C'est pourquoi la ville a maintenu des sessions en présentiel, obligatoires pour toute personne souhaitant utiliser le programme. Depuis 2022, des agents municipaux se rendent dans les écoles, les commerces et les quartiers pour dispenser directement cette formation.

Ce qui rend Ojos en Alerta unique

OEA se distingue des autres initiatives de prévention de la criminalité en combinant un système de signalement accessible à tous via WhatsApp, une intervention humaine en temps réel et un dispositif de suivi piloté par la ville. D'autres programmes s'appuient principalement sur des applications mobiles dédiées, qui peuvent rendre le signalement plus contraignant, ou sur des lignes d'urgence traditionnelles, dont les délais de réponse sont généralement plus longs.

Parmi les éléments qui différencient OEA des autres programmes de signalement de délits, on peut citer :

1. L'utilisation d'un canal largement répandu doté de fonctionnalités multimédias

En s'appuyant sur WhatsApp, une plateforme très familière à la plupart des habitants, le programme évite aux utilisateurs d'avoir à télécharger une nouvelle application mobile ou à se familiariser avec un nouveau système. Par conséquent, OEA présente très peu de freins à son adoption par rapport à d'autres outils de signalement. OEA exploite les fonctionnalités intégrées de WhatsApp pour permettre des signalements plus détaillés, notamment :

- le partage de localisation en temps réel ;
- des photos ;
- des vidéos ; et
- des messages vocaux

Ces fonctionnalités permettent aux opérateurs et à la police de localiser plus rapidement les lieux et d'identifier plus facilement les individus suspects.

2. Intégration à l'infrastructure de surveillance municipale et aux lignes d'urgence traditionnelles

OEA s'intègre à l'écosystème de sécurité plus large de la ville. Les opérateurs peuvent recouper les signalements des habitants avec les images de surveillance en temps réel et d'autres outils de suivi afin de vérifier la situation sur le terrain et de coordonner une intervention. À San Miguel, les opérations du 911 et d'OEA sont étroitement coordonnées afin que des agents de prévention provinciaux ou municipaux puissent être mobilisés rapidement en cas d'urgence.

3. Intervention conjointe des agents de prévention et des agents de la police provinciale

San Miguel déploie des binômes composés d'un agent de prévention de la ville et d'un agent de la police provinciale pour traiter les signalements d'OEA. Cette configuration permet une double approche : l'agent de prévention, spécialisé dans les relations avec les habitants, peut se concentrer sur les entretiens et la collecte de données exhaustives, tandis que l'agent de police provinciale, formé et équipé pour l'autodéfense, se charge des arrestations ou des situations qui dégénèrent. Cette répartition des rôles améliore la capacité de l'équipe à répondre efficacement aux signalements.

À Mendoza, certaines patrouilles sont composées à la fois d'un agent de prévention et d'un agent de la police provinciale, mais la plupart ne comptent que des agents de prévention. Les opérateurs déploient les patrouilles en fonction du type de signalement et de la disponibilité de la police provinciale.



Différences de mise en œuvre entre les villes

Si les éléments fondamentaux décrits ci-dessus sont identiques à San Miguel et à Mendoza, les deux villes présentent des contextes de sécurité différents et des modalités de mise en œuvre d'OEA distinctes.

Tableau 1. Mise en œuvre d'OEA à San Miguel et à Mendoza

	SAN MIGUEL	MENDOZA
Contexte de la ville	• **Localisation :** en dehors de Buenos Aires • **Population :** environ 328 000 habitants • **Contexte :** Zone urbaine présentant des niveaux de pauvreté et d'inégalités plus élevés que la capitale voisine.	• **Localisation :** Ouest de l'Argentine • **Population :** environ 127 000 habitants. Comptant parmi les principales destinations touristiques du pays, la ville accueille chaque année des centaines de milliers de visiteurs. • **Contexte :** La ville bénéficie d'un niveau de vie relativement élevé par rapport à d'autres régions d'Argentine, mais elle reste confrontée à des défis en matière de sécurité publique.
Aperçu de la mise en œuvre	**Promotion :** réseaux sociaux de la ville, panneaux d'affichage et supports imprimés **Accès :** utilisation libre pour tous les habitants • Tout habitant peut envoyer un signalement directement au numéro WhatsApp d'OEA • OEA propose des sessions de formation expliquant le fonctionnement du programme et la manière de signaler efficacement des incidents, mais la participation est volontaire • Les formations sont dispensées sous des formats flexibles, notamment des sessions ciblées pour de petits groupes et des actions de sensibilisation dans les espaces publics **Coordination avec les services d'urgence :** • Intégration totale au système d'intervention du 911 • Les opérateurs d'OEA transmettent directement au centre d'appel du 911 les signalements nécessitant l'intervention des services d'urgence	**Promotion :** site web de la ville et réseaux sociaux, affiches et autocollants placés dans toute la ville **Accès :** formation obligatoire pour participer • Les habitants doivent s'inscrire à la formation sur le site web de la ville et assister à une session de formation programmée • La session de formation comprend un aperçu des investissements et des améliorations récents en matière de sécurité urbaine, une présentation du programme OEA et des conseils sur la manière de signaler des activités criminelles via WhatsApp • Une fois la formation terminée, les habitants peuvent commencer à envoyer des signalements au numéro de téléphone d'OEA **Coordination avec les services d'urgence :** • Aucune intégration avec les services du 911 • Les opérateurs d'OEA invitent les utilisateurs à appeler le 911 si nécessaire
Date de lancement et portée	• Lancé en **2016** • T**aux d'adoption de 25 %** dans toute la ville	• Lancé en **2020** • **10 % d'adoption** dans toute la ville
Intervention policière	• **Des binômes** composés d'un agent de prévention **municipal** et d'un agent de police **provincial** interviennent pour tous les signalements (liés ou non à la sécurité) • Temps de réponse médian : **9 minutes** en 2025	• Un agent de prévention **municipal** interviendra pour tous les signalements **liés à la sécurité** • Temps de réponse médian : **9 minutes** en 2025

Méthodologie d'évaluation

Enseignements tirés des données existantes

De nombreuses recherches ont été menées sur les moyens de prévenir la criminalité. Cependant, nous n'avons pas trouvé d'études causales évaluant l'impact des outils de signalement et des plateformes numériques de quartier (notamment les groupes WhatsApp, les chaînes municipales et les applications de sécurité) qui viennent compléter les services d'urgence existants de type 911 ou équivalents.

Trois études portant sur des outils de prévention de la criminalité basés sur WhatsApp ont été menées par des groupes aux Pays-Bas. Contrairement à OEA, ces groupes WhatsApp sont dirigés et modérés par la communauté. Les études suggèrent que, si ces outils gérés par les habitants peuvent favoriser le partage d'informations et renforcer le sentiment de cohésion sociale, il existe peu de preuves indiquant qu'ils réduisent la criminalité. Les auteurs ont également mis en évidence des risques potentiels, notamment une surveillance horizontale accrue, le profilage ethnique, l'autodéfense et un flou quant à la responsabilité entre les habitants et la police.

À Santa Catarina, au Brésil, l'État a mis en place un programme de police de proximité, Rede de Vizinhos **(RdV), qui facilite le partage d'informations en temps réel via des groupes WhatsApp auxquels participe la police**. RdV permet aux habitants de déposer une demande pour créer des groupes WhatsApp en fonction de leur lieu de résidence ou d'activité professionnelle, et de partager des informations entre eux et avec la police locale. Aucune évaluation formelle de l'efficacité globale du programme n'a été menée, mais des chercheurs ont évalué une campagne d'information randomisée visant à sensibiliser au programme et à encourager la participation à celui-ci. L'étude a montré que la campagne menée sur Facebook avait eu peu d'effet sur la participation à RdV. Selon les chercheurs, cela pourrait s'expliquer par un niveau de connaissance du programme déjà élevé au départ : plus de 50 % des habitants n'ayant été exposés à aucun message connaissaient déjà RdV.

Bien que les données sur l'impact des signalements via WhatsApp en conditions réelles restent limitées, **une** étude de simulation réalisée en 2025 au Royaume-Uni **met en évidence plusieurs mécanismes susceptibles de favoriser l'efficacité des outils numériques de signalement dans les villes.** Les chercheurs ont constaté que ces outils doivent être faciles à utiliser, faire preuve d'efficacité dans la réponse apportée et donner aux habitants le sentiment d'être respectés afin d'accroître leur volonté de signaler des incidents et d'améliorer la confiance dans la réponse municipale.

Ces résultats suggèrent que le succès d'un programme dépend de la manière dont une institution réagit aux informations fournies par les habitants. Si l'on trouve des exemples de programmes de police de proximité qui n'ont pas réussi à instaurer la confiance ou à réduire la criminalité, d'autres études montrent que ces programmes sont associés à une augmentation du nombre de signalements dans les communautés à risque. De plus, des modèles d'intervention alternatifs traitant les signalements non violents et liés à la santé comportementale (par exemple, les personnes en état d'ivresse dans les lieux publics) ont également permis de réduire le nombre d'arrestations et d'améliorer l'accès aux services médicaux.

Notre évaluation vient enrichir une littérature encore émergente et aux résultats contrastés sur les conditions de réussite des dispositifs de police de proximité mis en place par les villes.

Objectifs de la recherche

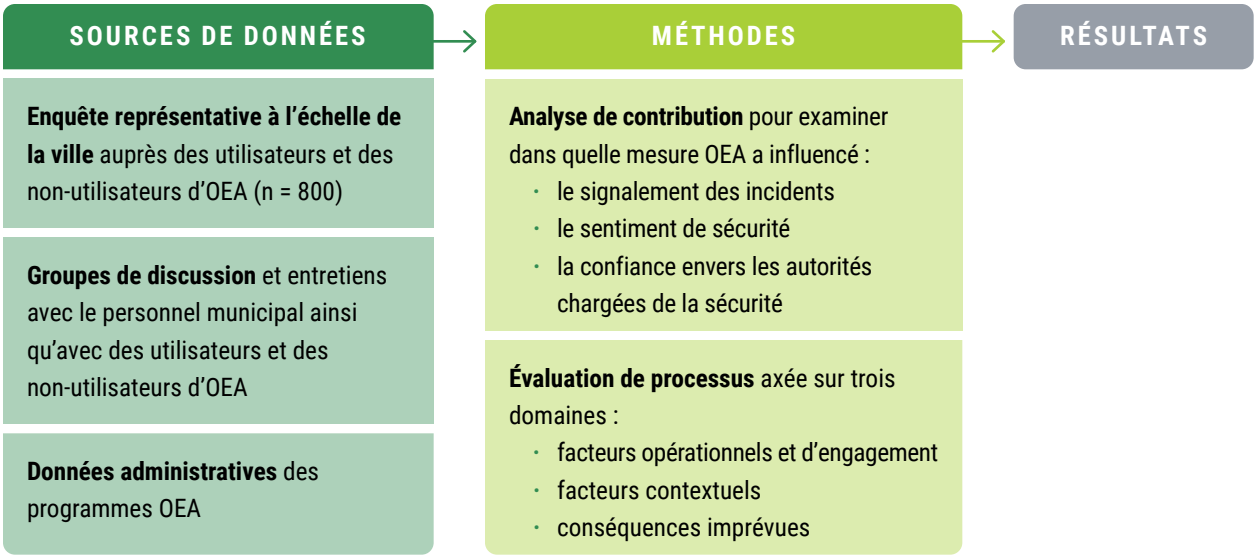
Nous avons cherché à atteindre les objectifs suivants en menant une évaluation du programme OEA à San Miguel et à Mendoza :

- Évaluer dans quelle mesure le canal de signalement via WhatsApp et l'intervention coordonnée ont contribué à :
  - une plus grande disposition à signaler les incidents,
  - l'amélioration de la perception de la sécurité, et
  - le renforcement de la confiance envers les autorités chargées de la sécurité.
- Évaluer l'impact des opérations et de l'implication des habitants sur la réussite du programme afin d'identifier les meilleures pratiques pour d'autres villes.
- Évaluer dans quelle mesure le programme a entraîné des effets indésirables imprévus.

Méthodes d'évaluation

Nous avons mené une évaluation utilisant une approche mixte. Le dispositif d'évaluation combine une analyse de contribution et une évaluation des processus afin d'évaluer l'efficacité et les implications d'OEA à San Miguel et à Mendoza.

Graphique 1. Aperçu des sources de données et des méthodes



Analyse de contribution

Nous avons utilisé une analyse de contribution[1] pour examiner **dans quelle mesure OEA a influencé les résultats observés en matière de signalement, de perception de la sécurité et de confiance envers les autorités chargées de la sécurité** à

1 *L'analyse de contribution* est une approche d'évaluation utilisée pour déterminer si et comment une intervention a contribué aux résultats observés, en particulier dans des contextes complexes où une évaluation expérimentale n'est pas réalisable. Plutôt que de chercher à prouver un lien de causalité, elle élabore et teste un scénario causal fondé sur une théorie, en s'appuyant sur des données probantes pour évaluer dans quelle mesure il est probable que l'intervention ait apporté une contribution significative à un résultat, parallèlement à d'autres facteurs d'influence. Vous trouverez ici des informations supplémentaires sur l'analyse de contribution.

San Miguel et à Mendoza. L'analyse de contribution permet d'évaluer l'influence d'une intervention sur les résultats observés, notamment dans des contextes complexes qui ne permettent pas de mener des évaluations expérimentales. Plutôt que de prouver une attribution absolue, elle construit un récit causal permettant d'apprécier l'impact de l'intervention au regard des autres facteurs susceptibles d'avoir influencé les résultats.

Nous avons évalué trois hypothèses de contribution :

- **Hypothèse de contribution n° 1 – Disposition à signaler :** le programme OEA a renforcé la disposition des habitants à signaler les incidents et les problèmes liés à la sécurité.
- **Hypothèse de contribution n° 2 – Perception de la sécurité :** le programme OEA a amélioré la perception de la sécurité chez les membres de la communauté.
- **Hypothèse de contribution n° 3 – Confiance dans les autorités chargées de la sécurité :** le programme OEA a renforcé la confiance dans les autorités chargées de la sécurité chez les habitants et les personnes qui travaillent ou étudient dans la ville.

Pour plus d'informations sur les analyses de contribution, voir :

- Annexe D pour plus de détails sur la manière dont nous avons mené l'analyse de contribution.
- Annexe E pour les résultats détaillés de l'analyse de contribution menée pour San Miguel.
- Annexe F pour les résultats détaillés de l'analyse de contribution menée pour Mendoza.

Évaluation de processus

Nous avons complété l'analyse de contribution par une évaluation de processus afin d'examiner les modalités de mise en œuvre du programme et d'identifier les facteurs susceptibles d'influencer ses résultats. L'évaluation de processus s'est concentrée sur trois questions fondamentales :

- **Facteurs opérationnels et d'engagement :** comment l'approche de mise en œuvre du programme (par exemple, la formation, la communication, la réactivité) influence-t-elle les résultats du programme et l'engagement des utilisateurs ?
- **Facteurs contextuels :** quelles dynamiques externes ont favorisé ou entravé la réussite du programme ?
- **Conséquences imprévues :** dans quelle mesure observe-t-on des effets négatifs ou inattendus, tels qu'un biais dans les signalements, une utilisation abusive du système ou une intensification des craintes au sein de la communauté ?

Procédures de collecte des données

Pour alimenter ces deux volets de l'évaluation, nous avons collecté des données qualitatives et quantitatives. Nous avons également analysé des données administratives et la documentation relative au programme.

Données quantitatives

Nous avons mené une enquête afin de combler un manque de données disponibles sur le sentiment de sécurité des habitants, leur confiance envers les autorités et leur attitude vis-à-vis du signalement des délits. Ces données ont été collectées dans le cadre d'**une enquête représentative menée à l'échelle de la ville**, ciblant à la fois les utilisateurs et les non-utilisateurs du programme OEA. L'enquête portait sur les habitants adultes âgés de 18 ans et plus et était conçue pour refléter les variations entre les différents profils d'habitants. Au total, 800 habitants ont été interrogés dans les deux villes : 400 à San Miguel et 400 à Mendoza.

À **San Miguel**, les enquêtes ont été menées en face à face, selon une méthodologie d'échantillonnage par quotas non probabiliste. L'échantillon a été stratifié entre utilisateurs et non-utilisateurs d'OEA, avec des quotas fixés par tranche d'âge et par sexe afin de refléter la composition démographique de la ville. Afin de réduire les biais de sélection lors de la collecte des

données, l'équipe de terrain a appliqué une approche de sélection systématique des ménages pour la collecte de données en face à face : les enquêteurs ont interpellé un logement sur trois jusqu'à ce que le quota attribué à chaque catégorie soit atteint. Cinq points de départ ont été stratégiquement répartis dans différents quartiers de San Miguel afin d'assurer une couverture territoriale au sein de la ville. Le travail de terrain s'est déroulé du 11 au 23 novembre 2025.

À **Mendoza**, l'enquête a d'abord été menée par téléphone à l'aide de la base de données municipale des numéros de téléphone. Des quotas ont été fixés par tranche d'âge et par sexe afin de refléter la composition démographique de la ville. Cependant, face au faible nombre de personnes contactées et au faible taux de réponse, la méthodologie a été adaptée en cours de collecte. L'équipe est alors passée à une collecte de données en face à face, en utilisant une approche d'échantillonnage par quotas non probabiliste, similaire à celle appliquée à San Miguel. Elle a identifié cinq points de départ dans la ville et a interpellé un foyer sur trois. Ce changement a été introduit pour améliorer les taux de réponse à l'enquête et garantir que l'échantillon cible d'utilisateurs et de non-utilisateurs d'OEA puisse être atteint. Le travail de terrain à Mendoza s'est déroulé du 24 novembre au 2 décembre 2025.

Conjointement, ces deux approches ont permis à l'étude de recueillir des informations comparables auprès des utilisateurs et des non-utilisateurs d'OEA dans les deux communes, tout en adaptant les stratégies de terrain aux conditions propres à chaque site. Le tableau 2 présente l'échantillon des habitants interrogés.

Tableau 2. Participants à l'enquête

	SAN MIGUEL		MENDOZA	
Groupe	**Participants par groupe**	**Nombre total de participants**	**Participants par groupe**	**Nombre total de participants**
Non-utilisateurs d'OEA	232 (58%)	400	280 (70%)	400
Utilisateurs d'OEA	168 (42%)		120 (30%)	

L'accès à OEA variant d'une commune à l'autre, la définition d'un « utilisateur d'OEA » différait entre San Miguel et Mendoza. À San Miguel, où les habitants n'ont pas besoin de suivre une formation pour utiliser OEA, les utilisateurs étaient définis comme les habitants ayant utilisé OEA au moins une fois. À Mendoza, où les habitants doivent suivre une session de formation pour obtenir le numéro de téléphone d'OEA, les utilisateurs étaient définis comme les habitants sachant utiliser OEA, même s'ils n'avaient pas encore envoyé de signalement.

Données qualitatives

Nous avons eu recours à des méthodes qualitatives pour comprendre les mécanismes à l'origine des performances du programme et identifier les axes d'amélioration potentiels. Nous avons mené quatre activités de recherche qualitative : des groupes de discussion avec des non-utilisateurs, des entretiens avec des utilisateurs du programme, des entretiens approfondis avec le personnel du programme et des entretiens avec le personnel municipal. Le tableau 3 décrit l'objectif et les participants de chaque méthode.

Tableau 3. Aperçu des méthodes qualitatives et des participants

APERÇU DES MÉTHODES QUALITATIVES			
Méthode	**Objectif**	**Participants à San Miguel**	**Participants de Mendoza**
Groupes de discussion avec des non-utilisateurs	Mieux comprendre les raisons de la non-participation au programme et identifier les axes d'amélioration potentiels pour la sensibilisation des nouveaux utilisateurs.	3 groupes de discussion de 4 à 6 participants chacun (13 participants au total)	Non réalisés
Entretiens avec les utilisateurs du programme	Approfondir notre compréhension des mécanismes qui favorisent l'engagement des utilisateurs envers OEA, évaluer leur satisfaction vis-à-vis du programme et identifier les axes d'amélioration dans la mise en œuvre du programme.	5 participants	Non réalisés
Entretiens avec le personnel du programme	Comprendre la mise en œuvre du programme et identifier les axes d'amélioration en matière de coordination.	6 participants (3 agents de prévention et 3 opérateurs de la chaîne WhatsApp d'OEA)	6 participants (3 agents de prévention et 3 opérateurs de la chaîne WhatsApp d'OEA)
Entretiens avec le personnel municipal	Examiner les stratégies complémentaires qui ont pu contribuer à renforcer le sentiment de sécurité ou à accroître la confiance envers les autorités.	2 agents municipaux représentant le département du Développement social et le département des Infrastructures publiques	4 agents municipaux représentant le département du Développement social et le département des Infrastructures publiques



Conclusions de l'évaluation

Dans les deux villes évaluées, nous avons constaté que :

- **Les canaux de signalement via WhatsApp ont renforcé la disposition des habitants à signaler des incidents et des problèmes liés à la sécurité. Il s'agit là de l'objectif principal d'OEA.**
- **Les canaux de signalement via WhatsApp ont permis d'augmenter le nombre total de signalements et de détourner les appels non urgents du 911.**
- **Les canaux de signalement via WhatsApp peuvent contribuer à renforcer le sentiment de sécurité et la confiance envers les autorités, mais leur impact ne peut être dissocié des investissements menés en parallèle pour renforcer les services de police.**
- **Les principaux facteurs d'impact du programme sont notamment : la présence d'une unité de police de prévention, la rapidité des interventions à la suite des signalements, et les modalités d'inscription au programme (ouvertes au public ou restreintes).**

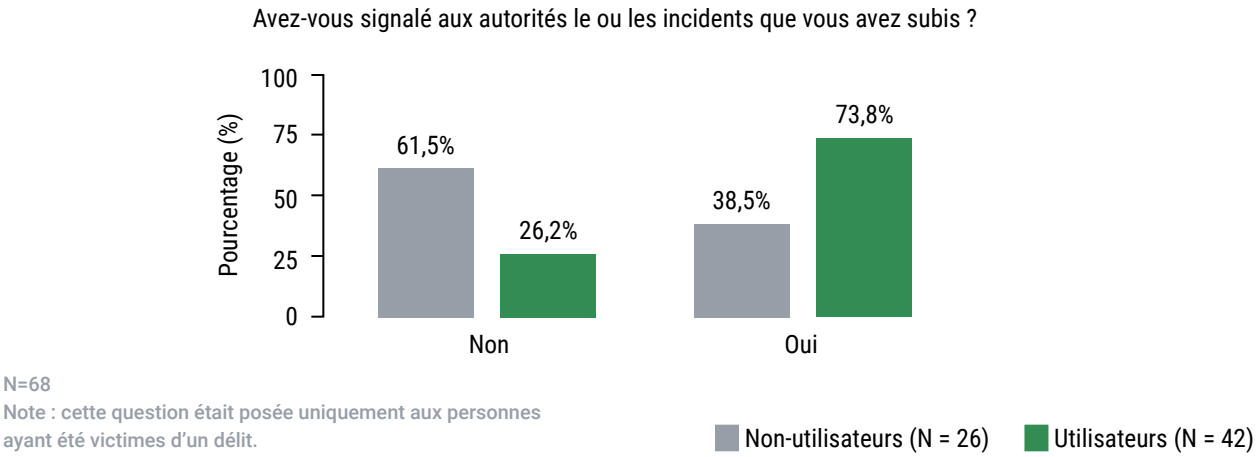
Les résultats détaillés et leur justification figurent à l'annexe E (San Miguel) et à l'annexe F (Mendoza).

Les canaux de signalement via WhatsApp ont renforcé la propension des habitants à signaler les incidents et les problèmes liés à la sécurité

Il existe des preuves solides étayant l'affirmation selon laquelle OEA a contribué à accroître la disposition des habitants à signaler des incidents liés à la sécurité, ce qui constitue l'objectif principal du programme. À San Miguel, les utilisateurs d'OEA sont 2 à 3 fois plus susceptibles de signaler des incidents que les non-utilisateurs. Parmi les victimes d'actes criminels à San Miguel, 7 utilisateurs actifs d'OEA sur 10 ont signalé l'incident, contre 4 non-utilisateurs sur 10 (graphique 1)[2] . Dans les deux villes, les utilisateurs ont également indiqué qu'ils seraient plus enclins à signaler un incident aux autorités s'ils en étaient victimes. À Mendoza, 44 % des utilisateurs d'OEA ont déclaré qu'ils seraient très enclins à signaler un incident lié à la sécurité, contre 26 % des non-utilisateurs (graphique 2).

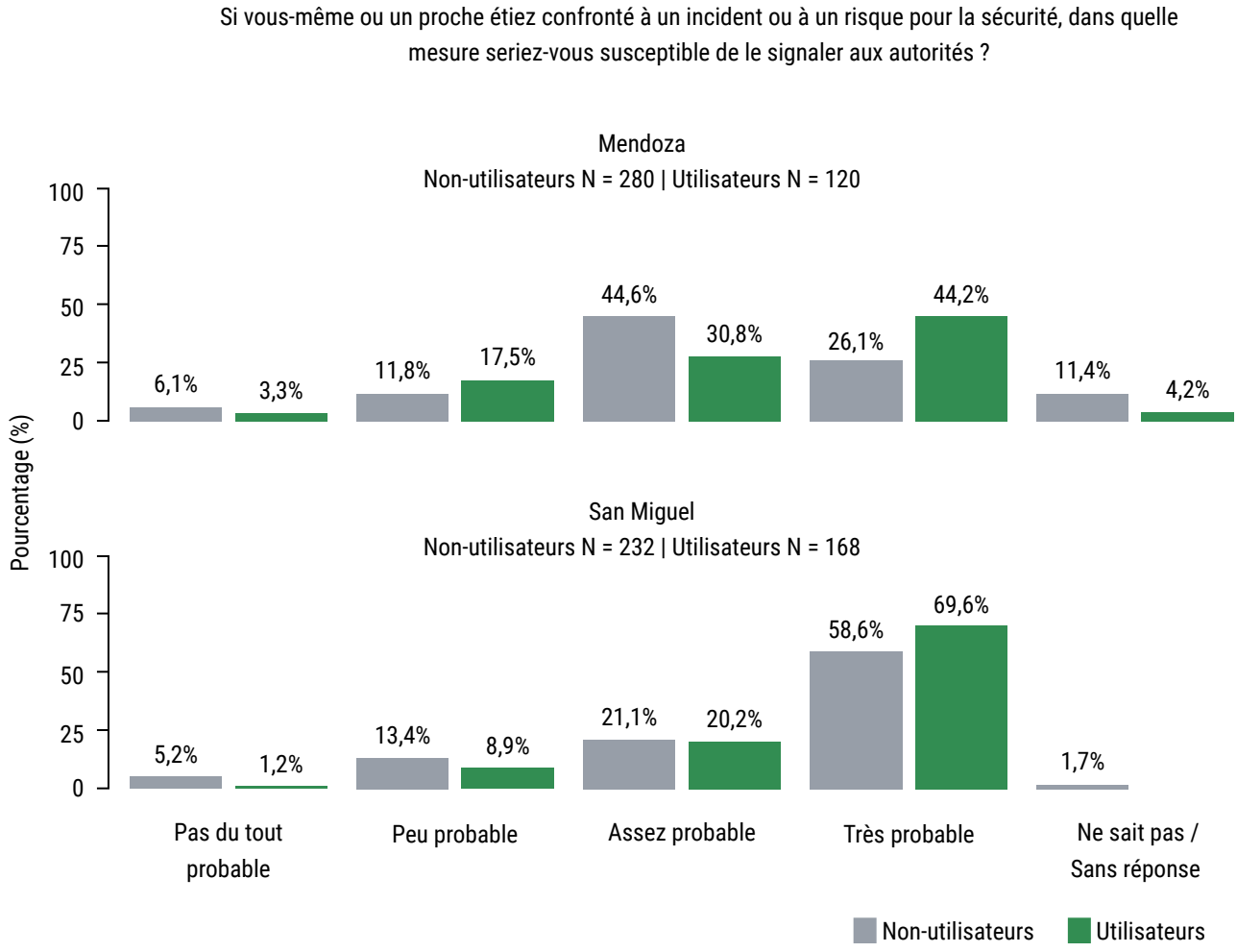
2 À Mendoza, le nombre d'utilisateurs de OEA ayant déclaré avoir été victimes d'un délit au cours des 12 mois précédant l'enquête était très faible (n = 15). Par conséquent, les pourcentages relatifs à ce sous-groupe sont moins fiables pour l'interprétation.

Graphique 1. Comportement en matière de signalement à San Miguel



N=68
Note : cette question était posée uniquement aux personnes ayant été victimes d'un délit.

Graphique 2. Disposition à signaler un délit à San Miguel et à Mendoza



L'impact d'OEA sur les expériences et les intentions en matière de signalement représente un changement majeur, en particulier en Amérique latine. Une étude récente de la Banque interaméricaine de développement a révélé que, dans dix pays d'Amérique latine et des Caraïbes, seuls 25 % des délits sont signalés. En Argentine, le taux global estimé de signalement était de 37,3 %, ce qui correspond étroitement aux résultats de notre enquête concernant les non-utilisateurs à San Miguel.

Parmi les principaux facteurs favorisant l'adoption et l'utilisation d'OEA, on peut citer :

- **Facilité d'utilisation :** lors d'entretiens avec des utilisateurs de San Miguel, nous avons constaté que ceux-ci trouvaient facile de soumettre des signalements de sécurité à OEA via WhatsApp et qu'ils se sentaient à l'aise pour partager des informations par ce canal. Les utilisateurs comme les non-utilisateurs percevaient la plateforme comme plus facile à utiliser que les canaux de signalement traditionnels, tels que le 911. Lors des entretiens, les habitants ont indiqué que l'utilisation de WhatsApp leur permettait de signaler leurs préoccupations en matière de sécurité beaucoup plus rapidement qu'avec les canaux traditionnels.
- **Satisfaction à l'égard du programme :** dans les deux villes, les utilisateurs se sont déclarés satisfaits de la réponse apportée par la municipalité aux signalements. À San Miguel, 87 % des habitants connaissant OEA avaient une opinion positive du programme, et 93 % des utilisateurs d'OEA ont déclaré que celui-ci répondait à leurs attentes ou les dépassait. À Mendoza, 84,5 % des utilisateurs d'OEA ont déclaré que le programme répondait à leurs attentes ou les dépassait. L'une des raisons expliquant la satisfaction légèrement inférieure à Mendoza pourrait être qu'OEA n'est pas entièrement intégré au 911. Lorsque les opérateurs d'OEA reçoivent des signalements d'urgence, ils conseillent aux utilisateurs de contacter directement le 911. Pour les habitants, ce renvoi peut donner l'impression qu'OEA ne fonctionne pas.
- **Temps de réponse rapides :** les utilisateurs des deux villes ont décrit le programme comme efficace, fiable et offrant une réponse rapide. En 2025, Mendoza et San Miguel ont toutes deux maintenu un temps de réponse médian de 9 minutes. Lorsque les habitants ont le sentiment que leurs signalements sont pris en compte et traités rapidement, ils en perçoivent davantage l'utilité et sont plus enclins à signaler de nouveaux incidents à l'avenir.
- **Notoriété :** OEA bénéficie d'une large notoriété à San Miguel, où 93 % des personnes interrogées dans le cadre de notre enquête avaient entendu parler du programme OEA, qu'elles l'aient déjà utilisé ou non. Lors des entretiens avec des utilisateurs et des non-utilisateurs, les participants ont systématiquement indiqué que des amis proches ou des membres de leur famille utilisaient OEA et s'appuyaient fortement sur ce programme pour signaler des incidents. La conviction que d'autres utilisent déjà OEA peut créer une *norme sociale descriptive* en matière de signalement des délits. Les normes sociales descriptives désignent l'influence qu'exerce la perception des comportements d'un groupe sur la tendance d'un individu à adopter des comportements similaires. À San Miguel, les normes sociales rendent plus probable le fait que les individus signalent des délits via le programme. OEA n'est pas encore aussi répandu à Mendoza, où seulement 41 % des personnes interrogées n'utilisant pas le programme déclarent connaître ou avoir entendu parler d'OEA.

Encadré 1. Niveau perçu d'utilisation d'Ojos en Alerta à San Miguel

Qu'avez-vous entendu dire à propos du programme OEA ?

« Je ne l'ai pas utilisé, mais j'ai vu que tout le monde s'en sert. »

« J'ai entendu dire que les gens l'utilisaient beaucoup. »

(Anonymes, non-utilisateurs d'OEA)

« Dans mon quartier, on l'utilise. Mes voisins et les membres de ma famille s'en servent pas mal. »

(Anonyme, utilisateur d'OEA)

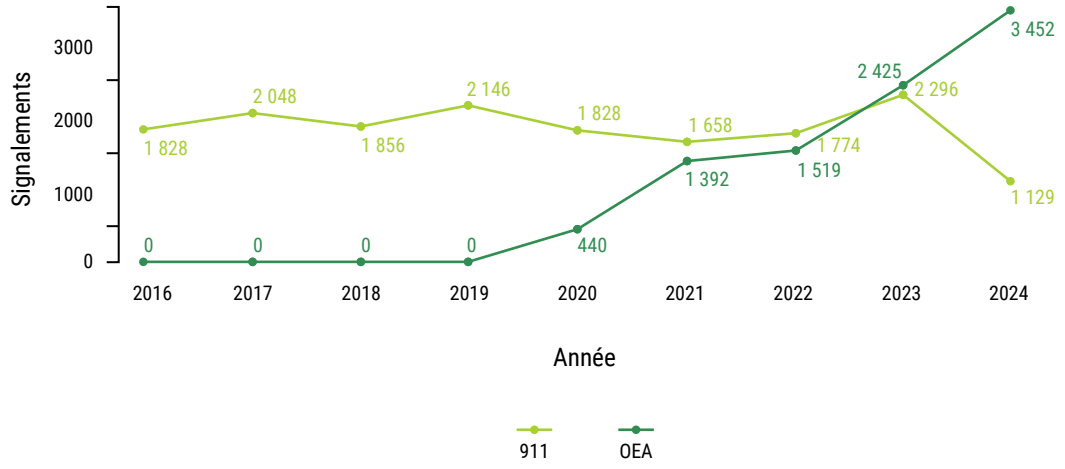
Les canaux de signalement via WhatsApp ont permis d'augmenter le nombre total de signalements et de détourner les appels non urgents du 911

Cette volonté accrue de signaler des incidents reflète la mise en place d'OEA, et non une hausse des taux de criminalité. Les tendances en matière de criminalité à Mendoza et à San Miguel n'indiquent pas une insécurité croissante qui entraînerait à elle seule une augmentation des signalements. Dans ces deux villes, les taux d'homicides et de crimes contre les biens ont diminué ou sont restés stables depuis la mise en place d'OEA. Les données sur la criminalité à San Miguel et Mendoza sont disponibles en annexe. Bien qu'il soit peu probable que la baisse des taux de criminalité violente soit directement liée à la mise en place d'OEA, cette évolution renforce notre conviction que la dispoition à signaler des incidents n'est pas due à un nombre significativement plus élevé d'incidents dans la ville.

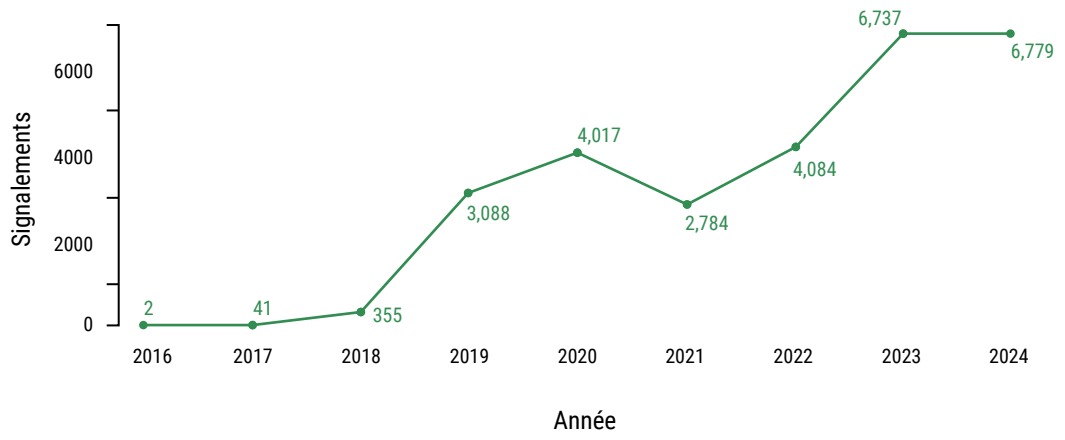
Avant le lancement d'OEA, les habitants comptaient principalement sur le 911 ou les commissariats de police pour signaler des incidents liés de sécurité. Si le 911 intervient en cas d'urgence et de situations critiques, il n'est pas bien adapté pour traiter les activités suspectes avant qu'un délit ne soit commis.

Les données administratives montrent (1) un recours croissant aux signalements via WhatsApp, en particulier pour les incidents à caractère préventif, et (2) un changement dans la destination des signalements d'activités suspectes. À Mendoza, la chaîne WhatsApp d'OEA a dépassé le 911 en 2023 en tant que principal canal de réception des signalements d'activités suspectes. Cette évolution a permis au système du 911 de se concentrer davantage sur les urgences nécessitant une intervention immédiate, plutôt que de traiter des signalements à faible risque ou peu clairs.

Graphique 3. Nombre de signalements de comportements suspects au 911 et via « Ojos en Alerta » par année, Mendoza



Graphique 4. Nombre de signalements de comportements suspects via « Ojos en Alerta » par année, San Miguel[3]

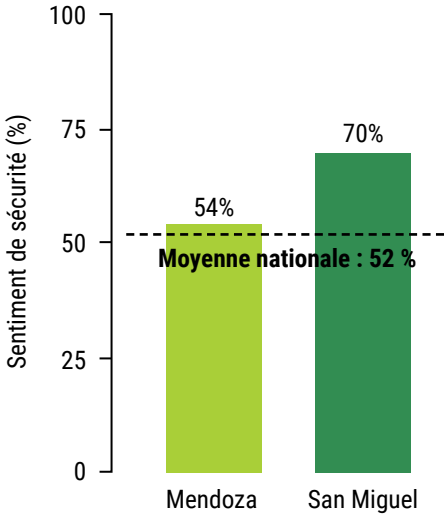


Les canaux de signalement via WhatsApp peuvent contribuer à renforcer le sentiment de sécurité et la confiance envers les autorités, mais leur impact ne peut être dissocié des investissements menés en parallèle pour renforcer les services de police.

Il existe des preuves solides indiquant qu'OEA a contribué à améliorer le sentiment de sécurité à San Miguel. Les habitants déclarent désormais se sentir très en sécurité dans leur quartier, ce qui contraste avec les années précédentes et avec d'autres villes d'Argentine. À l'échelle nationale, 52 % de la population se sent assez ou très en sécurité dans son quartier.[4] En revanche, notre enquête à San Miguel a montré que 70 % des habitants se sentent en sécurité lorsqu'ils se promènent seuls la nuit en ville.

Les données disponibles ne sont pas suffisantes pour déterminer si OEA a contribué à renforcer le sentiment de sécurité à Mendoza, où celui-ci est similaire à la moyenne nationale. Le niveau moyen du sentiment de sécurité à Mendoza peut s'expliquer en partie par la portée plus limitée du programme (10 % des habitants de Mendoza utilisent OEA, contre 25 % à San Miguel) et par son déploiement ciblé dans certains quartiers spécifiques de la ville.

OEA et l'amélioration des actions des services de police semblent avoir conjointement contribué à améliorer le sentiment de sécurité des habitants. Les deux villes ont investi



3 Les rapports du 911 ne sont pas disponibles pour San Miguel.

4 Statistiques issues de l'étude LAPOP de l'université Vanderbilt, visualisées dans l'AmericasBarometer Data Playground. Variable évaluée : perception de l'insécurité dans le quartier (aoj11)

dans le renforcement de leurs unités de police de prévention. À San Miguel en particulier, la visibilité des systèmes de sécurité et de la police de prévention est devenue un facteur dissuasif visible contre la criminalité. OEA fonctionne en rendant cette présence policière plus stratégique et plus réactive. Le programme recueille des données issues des signalements des habitants et les utilise pour orienter le déploiement des patrouilles de police, tant en termes de lieux que de moments.

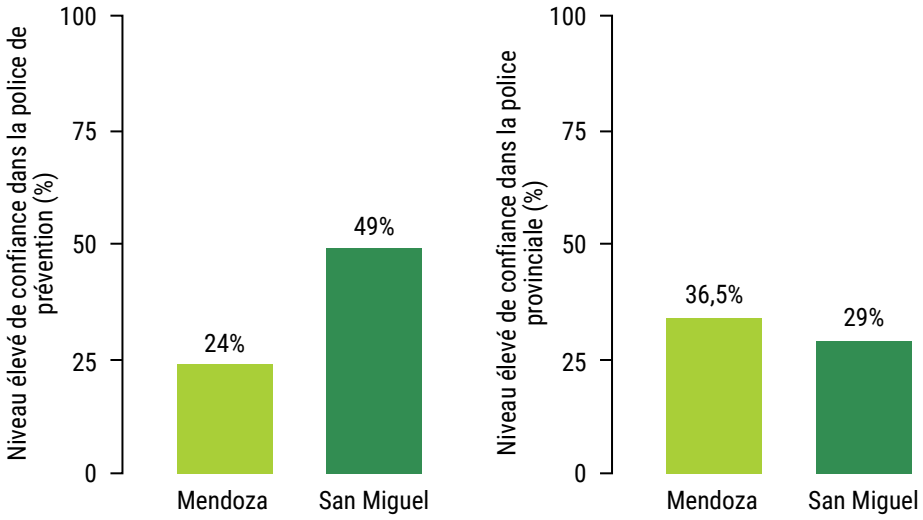
Encadré 2. Relation entre la perception de la sécurité et les améliorations apportées aux infrastructures de sécurité

« Oui, la ville s'est améliorée. Elle regorge de caméras et de policiers, elle est surveillée en permanence… San Miguel est très, très sûre. Il y a quelque temps, on ne pouvait pas vraiment y faire grand-chose ; la nuit, on avait peur. Ce sentiment de sécurité est lié aux caméras et à la forte présence policière. Les lampes LED ont tout changé. L'éclairage est bien meilleur, et cela améliore tout. »

(Anonyme, utilisateur d'OEA à San Miguel)

Il existe des éléments modérés indiquant qu'OEA a renforcé la confiance envers les autorités chargées de la sécurité à San Miguel, et des éléments limités indiquant qu'OEA a renforcé la confiance envers les autorités locales chargées de la sécurité à Mendoza.

Dans ces deux villes, la confiance accordée aux unités de police locales et provinciales est plus élevée que celle des Argentins à l'échelle nationale ; seuls 18 % des Argentins déclarent avoir une grande confiance dans la police nationale.[5] Toutefois, les données sont insuffisantes pour conclure qu'OEA est le principal facteur à l'origine de ces niveaux élevés de confiance, car l'impact d'OEA ne peut être dissocié des investissements menés en parallèle pour renforcer les services de police, la surveillance et l'éclairage public.



Deux facteurs peuvent expliquer pourquoi les données sont limitées à Mendoza : une moindre notoriété de la police de prévention (20 % des personnes interrogées ne connaissaient pas l'existence de la police de prévention) et un rôle opérationnel plus restreint des agents de prévention (notamment des restrictions concernant la mise en garde à vue des suspects et l'accès aux domiciles privés).

5 Statistiques issues de l'étude LAPOP de l'université Vanderbilt, visualisées dans l'AmericasBarometer Data Playground. Variable évaluée : confiance dans la police nationale (b18)

Encadré 3. Perception de la sécurité par rapport aux années précédentes, San Miguel

« Je me sens beaucoup plus en sécurité que les années précédentes. Maintenant, je me promène dans San Miguel avec mon bébé, je vais et viens à pied, et il ne m'est jamais rien arrivé. Je me sens assez protégée car il y a des voitures de patrouille dans le quartier. »

(Anonyme, utilisatrice d'OEA)

Points de vigilance lors de la mise en œuvre

Notre évaluation a également pris en compte les conséquences imprévues susceptibles de compromettre l'impact global d'OEA. Bien que nous n'ayons trouvé aucune preuve que ces problèmes aient significativement affecté les résultats à San Miguel ou à Mendoza, ils restent des éléments importants à prendre en compte pour les autres villes mettant en œuvre des programmes de signalement de délits via WhatsApp.

1. Prévenir le risque de stigmatisation des minorités ou des groupes vulnérables

Le personnel des deux villes a relevé un **risque de stigmatisation dans les signalements**, en particulier ceux concernant **des personnes sans domicile fixe ou des styles vestimentaires perçus comme suspects** (par exemple, des vêtements amples ou de style sportif). Bien que les signalements liés aux personnes sans domicile fixe n'aient représenté que 2 % des cas à San Miguel en 2025, les utilisateurs signalent parfois leur présence dans des espaces publics ou semi-privés comme un risque pour la sécurité.

Dans les deux villes, les agents de prévention traitent généralement ces signalements en réorientant les personnes sans domicile fixe et en coordonnant leur intervention avec les services sociaux municipaux afin de garantir une réponse de soutien – plutôt que punitive. Le renforcement des mesures de protection (par exemple, via la formation des habitants ou des consignes intégrées à l'application) pourrait contribuer à limiter le risque de stigmatisation.

2. Anticiper les faux signalements ou l'utilisation abusive d'OEA

Les faux signalements via la chaîne WhatsApp d'OEA semblent rares (< 1 % des cas signalés dans les deux villes), mais peuvent être perturbants. Les opérateurs et la police ont fait état d'un petit nombre de ces cas, notamment des appelants récurrents ou des habitants réclamant une présence accrue des patrouilles même en l'absence de menace immédiate pour la sécurité.

À San Miguel comme à Mendoza, l'accès aux images de vidéosurveillance a permis aux opérateurs d'évaluer rapidement si les signalements sont infondés. À Mendoza, les opérateurs ont décrit un incident au cours duquel un signalement a attiré l'attention sur un quartier de la ville alors qu'une activité criminelle se déroulait dans un autre, illustrant ainsi à quel point même de rares faux signalements peuvent être risqués. Dans ces situations, il est important de pouvoir vérifier rapidement la véracité des signalements grâce aux images de vidéosurveillance et de disposer de capacités suffisantes en matière de police de prévention, afin d'éviter que certaines zones de la ville ne se retrouvent sans surveillance.

3. Assurer une couverture de l'ensemble de la ville par la police et les dispositifs de surveillance afin d'éviter le déplacement de la criminalité

Une préoccupation centrale concernant les initiatives de prévention de la criminalité est de savoir si les interventions réduisent la criminalité dans son ensemble ou si elles ne font que la déplacer vers des zones où la

présence du programme est moindre. Ce risque est particulièrement pertinent pour OEA si l'accès au programme ou sa couverture se concentre dans des quartiers spécifiques de la ville. Les données disponibles ne montrent toutefois pas de preuves évidentes de déplacement de la criminalité au sein de la ville, et les taux de criminalité ont globalement baissé tant à San Miguel qu'à Mendoza. À San Miguel, la large diffusion du programme et la présence de l'unité de police de prévention dans toute la ville pourraient contribuer à atténuer ce risque. À Mendoza, où la couverture d'OEA reste plus limitée, le déplacement de la criminalité vers des zones ne bénéficiant pas d'OEA reste un risque majeur lié à la mise en œuvre qu'il convient de surveiller à mesure que le programme se développe.

4. Assurer une formation adéquate du personnel aux compétences relationnelles et à la désescalade des conflits

Les entretiens menés auprès du personnel ont révélé que tant les opérateurs que les agents de prévention doivent gérer des situations difficiles, dans lesquelles les habitants peuvent éprouver de la peur ou de la colère, ou être confrontés à des circonstances susceptibles de les mettre en danger. Par exemple, un habitant peut être tenté de suivre une personne qu'il juge suspecte avant l'arrivée de la police, ou faire part de sa crainte d'être lui-même victime d'un incident.

Notre examen de la documentation du programme a mis en évidence une lacune dans la formation du personnel axée sur ce type d'interactions avec les habitants. À San Miguel et à Mendoza, les opérateurs et les agents de prévention ont indiqué avoir appris à gérer ces situations principalement par la pratique sur le terrain. Bien que cela reste un aspect très difficile de leur rôle, le personnel y parvient en conservant un détachement émotionnel et en s'appuyant sur le soutien de ses pairs lorsque les habitants se mettent en colère ou sont en détresse. Une formation ciblée permettrait de formaliser ce processus, d'atténuer le stress du personnel et de garantir que les habitants bénéficient d'un soutien optimal lors d'incidents à forte tension. Le personnel a souligné que des directives et protocoles opérationnels clairs amélioreraient systématiquement sa gestion de ces situations.

Facteurs clés de l'impact du programme

Notre évaluation a montré qu'OEA vient compléter les infrastructures de sécurité publique plutôt que d'être à elle seule le moteur des améliorations. Des investissements dans les capacités institutionnelles, visant à ouvrir OEA à tous les habitants et à réagir rapidement face à la criminalité, sont nécessaires pour permettre au programme de fonctionner avec succès. Les villes qui envisagent de mettre en œuvre OEA devraient accorder une attention particulière à deux éléments clés : la rapidité des délais de réponse aux signalements OEA et les processus d'enregistrement des utilisateurs.

La présence des agents de prévention et la rapidité d'intervention sont des facteurs clés de réussite.

Les investissements dans les outils de sécurité de prévention, le personnel et les logiciels ont joué un rôle central dans le succès d'OEA.

- **Agents de prévention :** les agents de prévention sont indispensables dans le modèle d'OEA. À San Miguel, la mise en place d'une unité de police de prévention a entraîné une augmentation du ratio agents/habitants, avec 1,16 agent supplémentaire pour 1 000 habitants.[6] Des agents dédiés sont en mesure de patrouiller dans chaque quartier de la ville, assurant une présence visible et permettant des interventions rapides à la suite des signalements sur WhatsApp.
- **Infrastructure de surveillance :** À San Miguel et à Mendoza, le développement de l'infrastructure de surveillance a permis des interventions plus rapides et plus précises en réponse aux signalements sur WhatsApp. Les images de

6 Les effectifs dépendent du contexte et des besoins de la ville. San Miguel recommande aux villes de maintenir le nombre d'agents nécessaire pour garantir un délai d'intervention de 10 minutes ou moins.

vidéosurveillance permettent aux opérateurs de vérifier les signalements, de compléter les informations fournies et d'identifier les suspects. Les caméras de surveillance sont devenues un moyen de dissuasion visible contre la criminalité, les utilisateurs citant leur présence comme un facteur clé de leur sentiment de sécurité.

Les données indiquent que San Miguel et Mendoza maintiennent des délais d'intervention inférieurs à 10 minutes en tirant parti de leur infrastructure et de leurs agents de prévention. **La rapidité des interventions, ainsi que la présence visible des caméras et des agents, renforcent la confiance des habitants dans OEA**, les convainquant que les signalements via WhatsApp sont pris au sérieux et traités rapidement. Il s'agit d'un cercle vertueux : si les habitants estiment que les signalements adressés à OEA donnent lieu à des mesures concrètes, ou s'ils constatent eux-mêmes la rapidité des interventions, cela les incite à signaler davantage d'incidents à l'avenir.

L'inscription libre favorise probablement une plus grande sensibilisation et une utilisation plus large au sein de la communauté.

San Miguel et Mendoza ont actuellement des approches différentes concernant l'inscription des utilisateurs à la chaîne WhatsApp d'OEA. À San Miguel, les conditions d'accès à OEA ont été assouplies au fil du temps ; n'importe qui peut désormais participer à OEA sans aucune formation. À Mendoza, les utilisateurs doivent encore suivre une formation avant de pouvoir participer.

La formation des utilisateurs vise à améliorer la qualité des signalements sur WhatsApp. Dans les deux villes, ces signalements peuvent parfois être incomplets (par exemple, absence de localisation indiquée, détails insuffisants), ce qui peut ralentir les interventions et en réduire l'efficacité. De plus, certains utilisateurs signalent des incidents non liés à la sécurité, tels que des urgences médicales, des plaintes pour nuisance sonore ou des véhicules abandonnés. Des signalements non liés à la sécurité surviennent quelle que soit la méthode d'inscription, mais les données comparatives suggèrent que la formation est corrélée à un nombre plus élevé de signalements liés à la sécurité. À San Miguel, 61 % de l'ensemble des signalements concernaient des problèmes de sécurité, contre 84 % à Mendoza.

Au vu des expériences de ces deux villes, déployer OEA dans un premier temps auprès d'un public restreint (par exemple, certains groupes d'utilisateurs ou personnes ayant suivi une formation) peut constituer un choix judicieux pour les villes qui mettent en place le programme pour la première fois. Commencer par un processus d'inscription nécessitant une formation permet à une ville de former les premiers utilisateurs et d'établir des règles d'utilisation de la chaîne WhatsApp. Cela donne également à la ville le temps de tester et d'améliorer le fonctionnement d'OEA, en particulier la coordination entre les opérateurs, la police de prévention, et la police provinciale.

Une fois qu'une ville a établi un cadre solide concernant l'utilisation de la plateforme WhatsApp, élargir l'accès à OEA peut présenter plusieurs avantages. À San Miguel, où la chaîne WhatsApp est ouverte à tous, OEA a atteint un niveau élevé de notoriété (88 % des non-utilisateurs selon notre enquête) et d'adoption (25 %) parmi les habitants adultes. Cette notoriété et cette adoption généralisées sont le résultat de campagnes de communication et du partage entre pairs. En comparaison, seuls 41 % des non-utilisateurs de Mendoza connaissent OEA, et 10 % de la population de la ville sont des utilisateurs enregistrés. À Mendoza, la participation concerne principalement les habitants les plus préoccupés par les questions de sécurité, et la moitié des personnes interrogées qui connaissaient le programme ont indiqué qu'elles n'avaient pas besoin de l'utiliser.

Interprétations et conclusions

Notre évaluation des programmes OEA à San Miguel et à Mendoza a révélé que les canaux de signalement des délits via WhatsApp renforcent et contribuent à la sécurité publique dans les villes évaluées.

Un système de sécurité solide mis en place par la ville peut fonctionner sans canal WhatsApp, mais ce canal apporte une valeur ajoutée significative aux autorités municipales et aux habitants. **Les programmes de signalement via WhatsApp**

s'appuient sur des fonctionnalités de sécurité avancées et ont peu de chances d'être efficaces sans celles-ci. Ils doivent être considérés comme un outil permettant de recueillir davantage d'informations auprès des habitants. Cette augmentation du nombre de signalements fournit des données importantes qui aident les forces de l'ordre à élaborer de meilleures stratégies de prévention de la criminalité et à déployer davantage d'agents là où ils sont nécessaires. Le traitement rapide des signalements renforce la confiance des habitants et renforce la conviction des utilisateurs que la ville est capable d'assurer leur sécurité.

Les décisions de mise en œuvre ont une incidence sur l'impact du signalement des délits via WhatsApp.

L'impact du programme est plus marqué à San Miguel qu'à Mendoza sur deux résultats clés : la disposition à signaler des incidents liés à la sécurité, et le sentiment de sécurité. Certaines des différences observées entre les deux villes peuvent s'expliquer par la maturité du programme, une couverture géographique plus étendue et une capacité de réponse plus importante à San Miguel. D'après les expériences des deux villes, le lancement de canaux WhatsApp à accès restreint (par exemple, réservés à certains groupes ou nécessitant une formation) peut constituer un choix judicieux pour les villes qui découvrent le programme. Cependant, une fois qu'une ville a établi des bases solides quant à l'utilisation de la plateforme, rendre les chaînes WhatsApp largement accessibles peut présenter plusieurs avantages. À grande échelle, il peut également s'avérer utile d'intégrer la gestion des signalements reçus via WhatsApp à celle du 911, afin d'assurer un transfert fluide des signalements entre les deux canaux. À Mendoza, l'expérience utilisateur est plus fragmentée et suscite parfois de la frustration chez les utilisateurs.

Toute ville souhaitant mettre en place des canaux de signalement via WhatsApp doit être consciente des risques potentiels,

tels que les signalements qui stigmatisent ou ciblent des groupes spécifiques, les signalements intentionnellement faux, ou le déplacement de la criminalité vers d'autres zones. Les exigences de formation pour les nouveaux utilisateurs n'empêchent pas nécessairement l'utilisation abusive de la plateforme, et ces exigences peuvent limiter les effets positifs du programme. Les villes devraient envisager d'autres moyens de renforcer les compétences des utilisateurs qui ne créent pas d'obstacles à l'utilisation (par exemple, via des modules d'apprentissage ou des messages au sein même de WhatsApp, des communications à grande échelle ou des formations au sein de la communauté). Les efforts de renforcement des compétences destinés aux utilisateurs devraient se concentrer sur les lacunes identifiées par le personnel municipal de San Miguel et de Mendoza : comment rédiger des signalements détaillés et exploitables, quels incidents il convient de signaler via les chaînes WhatsApp, et les lignes directrices pour éviter le profilage et la stigmatisation de groupes spécifiques. De plus, former le personnel du programme aux compétences relationnelles et à la désescalade des conflits peut l'aider à gérer plus efficacement les utilisateurs en détresse ou agressifs.

Le signalement et l'intervention via WhatsApp constituent une stratégie prometteuse pour les villes souhaitant augmenter les taux de signalement en s'appuyant sur les dispositifs de sécurité publique déjà en place.

Lorsque les programmes de signalement via WhatsApp offrent un service de haute qualité et une portée suffisante, ils peuvent **renforcer le sentiment de sécurité des habitants** dans leur ville. En examinant San Miguel et Mendoza, deux exemples de villes présentant des contraintes et des contextes très différents, cette évaluation a montré que le signalement via WhatsApp peut contribuer positivement aux systèmes de sécurité publique dans de nombreuses villes.

Ressources complémentaires

Vous êtes un agent municipal et souhaitez en savoir plus sur la mise en place du programme « Ojos en Alerta » dans votre ville ?

- Contactez le Fonds d'évaluation du Bloomberg Cities Idea Exchange à l'adresse EvaluationFund@citiesideaexchange.org pour toute question complémentaire concernant ce projet.
- Inscrivez votre ville au Bloomberg Cities Idea Exchange pour bénéficier d'un accès exclusif à notre gamme complète de supports de partage d'idées, de mise en œuvre, et d'évaluation.



ANNEXE A

Coûts de mise en œuvre et de fonctionnement

Nous présentons ci-dessous les coûts réels engagés par San Miguel et Mendoza pour mettre en œuvre le programme OEA. Les coûts liés à la mise en place d'OEA peuvent être divisés en deux catégories : 1) les coûts ponctuels liés à la mise en place du programme, et 2) les coûts opérationnels liés à son entretien annuel. La technologie et l'équipement représentent la majeure partie des coûts initiaux, tandis que les coûts de personnel constituent le principal coût récurrent. Les coûts indiqués ci-dessous n'incluent pas ceux liés à la police municipale de prévention dans chaque ville.

Les différences de coûts entre les deux villes s'expliquent par les facteurs suivants :

- **Coûts de la plateforme :** les coûts de la plateforme de San Miguel sont plus élevés, car la ville a développé une plateforme à partir de zéro qu'elle peut partager avec d'autres villes. À l'inverse, Mendoza disposait déjà d'une plateforme et d'une capacité de traitement des données qu'elle a adaptées à OEA.
- **Coûts de personnel :** OEA étant intégré à l'infrastructure de sécurité de la ville, il peut s'avérer quelque peu difficile de déterminer la part du temps de travail du personnel consacrée à OEA ou à d'autres responsabilités. Ainsi, les différences de coûts de personnel dépendent de la manière dont chaque ville définit son budget OEA. Dans son budget OEA, Mendoza inclut les agents de prévention dans le nombre d'employés à temps partiel chargés d'OEA et d'autres tâches, ainsi que les opérateurs chargés de la surveillance par vidéosurveillance. San Miguel n'impute pas ces frais de personnel à OEA. Les frais de personnel varient également selon les régions et une partie de la différence de coût total peut s'expliquer par des salaires plus élevés à Mendoza.
- **Coûts de communication et de sensibilisation :** les coûts de communication et de sensibilisation de San Miguel sont plus élevés car cette ville promeut OEA à grande échelle, tandis que Mendoza s'adresse à des groupes spécifiques.

Le coût total d'OEA dépendra de la taille géographique de la ville, des coûts de personnel et du volume de signalements reçus. Les petites villes peuvent commencer avec un nombre limité d'opérateurs et augmenter progressivement leurs effectifs à mesure que la participation s'accroît, tandis que les grandes villes peuvent avoir besoin d'une équipe plus importante dès le départ pour respecter les normes de délai de réponse d'OEA.[7]

7 San Miguel s'est fixé un objectif de délai d'intervention de dix minutes et suggère aux autres villes d'adopter cette norme de OEA.

Tableau A1. Coûts estimés de mise en œuvre et de fonctionnement d'OEA à San Miguel et à Mendoza

	SAN MIGUEL		MENDOZA	
COÛTS DE MISE EN PLACE	**38 570 $ ENVIRON**		**7 130 $ ENVIRON**	
Élément	**Détails**	**Coût (USD)**	**Détails**	**Coût (USD)**
Développement d'une plateforme de suivi des signalements	Conception initiale et mise en place du système de signalement et de stockage, et du tableau de bord de visualisation des données	30 000	Conception initiale et mise en place du système de signalement et de stockage au sein de la plateforme numérique municipale existante	2 380
Équipement pour le personnel	Écrans, deux téléphones, station d'accueil	2 600	2 écrans, 2 téléphones, 2 stations d'accueil, 1 ordinateur portable, 1 écran et un projecteur	4 750
Formation des opérateurs	Coûts estimés de formation, en supposant une moyenne de 40 nouveaux agents par campagne de recrutement et en tenant compte de leurs salaires pendant la formation	995 $ / personne	S.O.	
	SAN MIGUEL		**MENDOZA**	
COÛTS DE FONCTIONNEMENT	**118 490 $ / AN**		**187 935 $ ENVIRON / AN**	
Élément	**Détails**	**Coût (USD)**	**Détails**	**Coût (USD)**
Maintenance et hébergement de la plateforme	Serveurs et maintenance technique	18 000 $ / an	Serveurs et maintenance technique	312 $ / an

Personnel	• Opérateurs de programme (6 à temps plein)
	• Directeur du centre de surveillance (1 poste à temps partiel)
	• Directeur du programme OEA (1)
	• Personnel de soutien
	  - 2 à temps plein
	  - 3 à mi-temps
		87 600 $ / an	• Opérateurs de programme (8 à temps plein et 8 à temps partiel)
			• Coordinateurs du centre de surveillance (4)
			• Directeur de la prévention (1)
			• Personnel de soutien (10 à temps partiel, en fonction de la demande)
			• Équipes de soutien aux données et à l'informatique (à temps partiel)
				186 373 $ / an

Communication et sensibilisation	Actions de sensibilisation ciblées dans les zones à faible utilisation afin d'accroître l'adoption et de pérenniser l'utilisation	12 890 $ / an	Campagnes visant à pérenniser l'utilisation et à toucher davantage d'habitants	1 250 $ / an

ANNEXE B

Théorie du changement – Ojos en Alerta San Miguel

RESSOURCES

- Chaîne/profil WhatsApp d'OEA (compte non professionnel) • Plateforme de suivi d'OEA et tableau de bord de visualisation des données
- 3 membres du personnel d'OEA à temps plein et 3 à mi-temps (qui gèrent le programme, font la promotion d'OEA et dispensent les formations)
- 4 opérateurs WhatsApp par équipe, chargés de répondre aux signalements et de les transmettre à la police de prévention et à la police provinciale
- Infrastructures de sécurité et ressources humaines à l'échelle de la ville :
  - centre de traitement des signalements ouvert 24 h/24 et 7 j/7, doté d'un système de géoréférencement des incidents, d'une connexion aux systèmes de caméras, d'un système relié aux centres de répartition de la police provinciale et de la police de prévention, d'une carte des patrouilles de la ville et d'un poste de contrôle OEA
  - système de communication et répartiteurs de la police municipale, en coordination avec le centre 911 de la police provinciale
  - 1 coordinateur du centre de traitement des signalements
  - 1 800 caméras de sécurité
  - 96 patrouilles intelligentes, dont 32 opérationnelles 24 h/24 et 7 j/7
  - 381 agents d'intervention de la police de prévention
- Académie de police municipale et programme de formation des opérateurs
- Protocoles d'intervention des opérateurs
- Programme et contenus de formation destinés aux habitants
- Supports promotionnels pour encourager l'utilisation d'OEA par les habitants (p. ex. vidéos présentant des réussites, dépliants expliquant le programme, panneaux d'affichage faisant la promotion du programme)

ACTIVITÉS

Fonctionnement d'OEA :

- Formation des opérateurs chargés du centre de traitement des signalements d'Ojos en Alerta (nouvelles recrues uniquement)
- Déploiement de binômes police de prévention / police provinciale, permettant d'assurer les tâches de prévention, les arrestations et l'autodéfense
- Campagnes de communication et travail communautaire pour faire connaître OEA
- Sessions de formation collectives et individuelles sur OEA
- Enregistrement des utilisateurs formés dans une base de données interne.

Traitement des signalements :

- Enregistrement des signalements dans la base de données du centre de traitement des signalements et échange continu avec l'utilisateur pour recueillir des précisions
- Coordination interne (avec la police de prévention ou des organismes externes) pour répondre au signalement
- Intervention de la police de prévention ou de l'organisme compétent
- Mise à jour de la base de données d'OEA une fois chaque signalement traité.

Utilisation des informations de sécurité :

- Analyse hebdomadaire des données d'OEA pour ajuster les stratégies policières
- Comité hebdomadaire chargé de mettre à jour les directives destinées aux agents de prévention

RÉSULTATS IMMÉDIATS

- Les habitants connaissent OEA
- Les habitants sont formés à l'utilisation d'OEA
- Les utilisateurs formés sont enregistrés dans la base de données du programme
- Les habitants utilisent OEA pour signaler des incidents de sécurité
- La police de prévention ou l'organisme compétent traite les signalements dans le délai établi
- La base de données géoréférencée enregistre les signalements et est mise à jour en temps réel au centre de traitement des signalements
- Une note hebdomadaire est remise aux responsables municipaux sur les événements de sécurité et les problèmes urgents à San Miguel

RÉSULTATS

- Les habitants sont plus disposés à signaler les risques pour la sécurité et les activités criminelles
- Les habitants signalent davantage de risques potentiels pour la sécurité et d'activités criminelles
- Réduction des délais d'intervention face aux activités criminelles et aux menaces pour la sécurité des habitants
- Les habitants participent à la prévention et à la sécurité de leur ville
- La ville dispose de plans d'intervention en matière de sécurité précis, complets et fondés sur les données

IMPACT

- Les habitants font confiance à la police et aux autres forces de sécurité
- Les habitants font confiance à la ville de San Miguel
- Les habitants perçoivent San Miguel comme une ville sûre

ANNEXE C

Théorie du changement – Ojos en Alerta Mendoza

RESSOURCES

- 2 profils WhatsApp d'OEA (comptes non professionnels)
- Plateforme de suivi d'OEA et tableau de bord de visualisation des données intégrés à l'infrastructure municipale de gestion des données
- 1 membre du personnel d'OEA à temps plein et 10 à temps partiel (qui gèrent le programme, font la promotion d'OEA et dispensent les formations)
- 4 opérateurs WhatsApp par équipe, chargés de répondre aux signalements et de les transmettre à la police de prévention et à la police provinciale
- Infrastructures de sécurité et ressources humaines à l'échelle de la ville :
  - centre de traitement des signalements ouvert 24 h/24 et 7 j/7, doté d'un système de géoréférencement des incidents, d'une connexion aux systèmes de caméras municipaux, d'un système relié à la police de prévention, d'une carte des patrouilles de la ville et d'un poste de contrôle OEA et alarmes communautaires
  - système de communication et répartiteurs de la police de prévention
  - 4 coordinateurs du centre de traitement des signalements (1 par équipe)
  - 600 caméras de sécurité (dont 50 % appartiennent à la ville)
  - 30 véhicules de patrouille appartenant à la ville et environ 30 patrouilles de la police provinciale (nombre variable)
  - 350 agents d'intervention de la police de prévention
- Protocoles et outils d'aide à l'intervention des opérateurs
- Programme et contenus de formation destinés aux habitants
- Supports de formation sur OEA destinés aux habitants (p. ex. vidéos présentant des réussites, dépliants expliquant le programme, panneaux d'affichage faisant la promotion du programme)

ACTIVITÉS

Fonctionnement d'OEA :

- Déploiement de certains binômes police de prévention / police provinciale
- Campagnes de communication et travail communautaire pour faire connaître OEA
- Sessions de formation obligatoires à OEA pour les habitants
- Enregistrement des utilisateurs formés dans une base de données interne.

Traitement des signalements :

- Enregistrement des signalements dans la base de données du centre de traitement des signalements et échange continu avec l'utilisateur pour recueillir des précisions
- Coordination interne avec la police de prévention, la police provinciale et d'autres organismes externes pour répondre aux signalements
- Intervention de la police de prévention ou de l'organisme compétent
- Mise à jour de la base de données d'OEA une fois le signalement traité.

Utilisation des informations de sécurité :

- Analyse périodique des données d'OEA pour ajuster les stratégies de la police municipale
- Réunion hebdomadaire du comité chargé de mettre à jour les directives destinées aux agents de prévention

RÉSULTATS IMMÉDIATS

- Les habitants connaissent OEA
- Les habitants sont formés à l'utilisation d'OEA
- Les utilisateurs sont enregistrés dans la base de données du programme
- Les utilisateurs se servent d'OEA pour effectuer des signalements
- Les institutions municipales traitent les signalements dans le délai établi
- La base de données géoréférencée enregistre les signalements et est mise à jour en temps réel au centre de traitement des signalements
- Une note hebdomadaire est remise aux responsables municipaux sur les événements de sécurité et les problèmes urgents à Mendoza

RÉSULTATS

- Les habitants sont plus disposés à signaler les risques pour la sécurité et les activités criminelles
- Les habitants signalent davantage de risques potentiels pour la sécurité et d'activités criminelles
- Réduction des délais d'intervention face aux activités criminelles et aux menaces pour la sécurité des habitants
- Les habitants participent à la prévention et à la sécurité de leur ville
- La ville élabore des plans d'intervention en matière de sécurité précis, complets et fondés sur les données

IMPACT

- Les habitants font confiance à la police et aux autres forces de sécurité
- Les habitants font confiance à la ville de Mendoza
- Les habitants perçoivent Mendoza comme une ville sûre

ANNEXE D

Détails des méthodes d'analyse de contribution

Nous avons eu recours à une analyse de contribution[8] pour examiner **dans quelle mesure OEA a contribué aux résultats observés en matière de signalement, de perception de la sécurité et de confiance envers les autorités chargées de la sécurité** à San Miguel et à Mendoza. L'analyse de contribution permet d'évaluer dans quelle mesure une intervention a contribué aux résultats observés, notamment dans des contextes complexes où il n'est pas possible de mener une évaluation expérimentale. Plutôt que de prouver une attribution absolue, elle construit un récit causal permettant de mettre en balance l'impact de l'intervention avec d'autres facteurs d'influence.

Nous avons évalué trois hypothèses de contribution :

- **Hypothèse de contribution n° 1 – Disposition à signaler :** le programme OEA a renforcé la disposition des habitants à signaler les incidents et les problèmes liés à la sécurité.
- **Hypothèse de contribution n° 2 – Perception de la sécurité :** le programme OEA a renforcé le sentiment de sécurité chez les membres de la communauté.
- **Hypothèsede contribution n° 3 – Confiance dans les autorités chargées de la sécurité :** le programme OEA a renforcé la confiance dans les autorités chargées de la sécurité chez les habitants et les personnes qui travaillent ou étudient dans la ville.

Nous avons évalué chaque hypothèse à l'aide du cadre « *Relevant Explanation Finder » (REF)*[9] :

1. Nous avons analysé plusieurs sources de données afin de vérifier les liens de causalité de chaque hypothèse de contribution (voir annexes B et C). Nous avons évalué les éléments probants au regard des cinq catégories du cadre afin de déterminer dans quelle mesure chaque étape contribuait à valider l'hypothèse (fortement, modérément ou faiblement). Ces évaluations nous ont ensuite permis d'apprécier la solidité globale de chaque hypothèse de contribution.
2. Nous avons ensuite examiné d'autres facteurs susceptibles d'avoir influencé nos résultats. Dans l'analyse de contribution, ceux-ci sont appelés « hypothèses alternatives ». Le tableau ci-dessous présente les hypothèses alternatives (HA) que nous avons évaluées pour chacune de nos trois hypothèses de contribution (HC) :

HYPOTHÈSES DE CONTRIBUTION	HYPOTHÈSES ALTERNATIVES ASSOCIÉES
HC1. Le système de signalement d'OEA a renforcé la propension des habitants de San Miguel à signaler les incidents et les problèmes liés à la sécurité.	HA1.1 L'incidence de la criminalité augmente, ce qui conduit les habitants à être confrontés à davantage d'incidents, ce qui, à son tour, renforce le besoin de signaler ces incidents.
	HA1.2 De nouvelles lignes d'assistance téléphonique ou de nouveaux canaux numériques sont mis en place parallèlement à OEA et à la CA, ce qui facilite et rend plus accessible le signalement, entraînant ainsi une augmentation globale de la disposition à signaler.

8 *L'analyse de contribution* est une approche d'évaluation utilisée pour déterminer si et comment une intervention a vraisemblablement contribué aux résultats observés, en particulier dans des contextes complexes où les protocoles expérimentaux ne sont pas réalisables. Plutôt que de tenter de prouver la causalité, elle élabore et teste un scénario causal fondé sur une théorie, en s'appuyant sur des données pour évaluer dans quelle mesure il est probable que l'intervention ait apporté une contribution significative à un résultat, parallèlement à d'autres facteurs d'influence. Vous trouverez ici des informations supplémentaires sur le fonctionnement de l'analyse de contribution.

9 Le « Relevant Explanation Finder » (REF) est un cadre analytique utilisé pour renforcer l'application de l'analyse de contribution dans des contextes complexes et non expérimentaux. Le REF relie les résultats observés à l'intervention tout en tenant compte d'autres facteurs contextuels et externes. Il met en correspondance le mécanisme prévu du programme avec des explications alternatives et des facteurs d'influence, en évaluant leur importance relative sur la base de cinq catégories : certitude, robustesse, portée, prévalence et fondement théorique. Plus d'informations sont disponibles ici.

HYPOTHÈSES DE CONTRIBUTION	HYPOTHÈSES ALTERNATIVES ASSOCIÉES
HC2. Le système de signalement OEA a amélioré le sentiment de sécurité des membres de la communauté.	HA2.1 Améliorations apportées aux infrastructures urbaines par la ville et les habitants, notamment : un meilleur éclairage public, l'embellissement des espaces publics (parcs, effacement des graffitis, etc.), l'installation de caméras de sécurité ou de systèmes d'alarme privés.
	HA2.2 Stratégies municipales visant à traiter les problèmes sociaux, tels que le sans-abrisme ou la toxicomanie, susceptibles d'entraîner des changements dans le sentiment de la sécurité.
HC3. Le système de signalement d'OEA a renforcé la confiance dans les autorités chargées de la sécurité parmi les habitants et les personnes qui travaillent ou étudient dans la ville.	HA.3.1 La création et le renforcement continu des unités de prévention locales augmentent leur capacité opérationnelle et leur réactivité face aux incidents criminels.

L'approche d'analyse de contribution nous a permis d'examiner dans quelle mesure les données étayent ou remettent en cause le rôle d'OEA dans les résultats observés. Nous avons évalué les données relatives à chaque hypothèse de contribution selon trois niveaux :

- **Preuve solide :**
  - La plupart des étapes de la chaîne causale sont vérifiées et ont un impact élevé ou moyen.
  - L'hypothèse de contribution a une influence majeure sur le résultat.
  - Les hypothèses alternatives ne contredisent pas l'hypothèse de contribution.
- **Preuve modérée :**
  - Certaines étapes de la chaîne causale sont vérifiées et ont un impact modéré.
  - L'hypothèse de contribution a une influence modérée sur le résultat.
  - Les hypothèses alternatives remettent en cause ou affaiblissent l'explication de la contribution.
- **Preuve faible :**
  - Les étapes de la chaîne de causalité ont peu d'impact ou ne sont pas vérifiées, ce qui fait que l'hypothèse de contribution n'a qu'une faible influence.
  - Une ou plusieurs hypothèses alternatives sont en contradiction directe avec l'hypothèse de contribution.

ANNEXE E

Détail de l'analyse d'impact à San Miguel

Notre analyse de contribution montre qu'OEA **a renforcé la disposition à signaler les incidents et a permis aux habitants de San Miguel de se sentir plus en sécurité.** Si ce sont les utilisateurs d'OEA qui ont constaté l'impact le plus marqué, les effets positifs se sont étendus à l'ensemble des habitants. L'analyse montre également qu'**OEA pourrait contribuer à renforcer la confiance envers les autorités chargées de la sécurité.** Toutefois, cet impact ne peut être dissocié du travail continu de la police dédiée à la prévention qui intervient à la suite des signalements. La police de prévention de San Miguel est largement considérée par les habitants comme fiable et très présente. Cette perception est en partie attribuable à OEA, mais elle est également liée aux méthodes opérationnelles des agents.

1 OEA réduit les freins au signalement et renforce la volonté des habitants de signaler les incidents liés à la sécurité

Des éléments probants viennent étayer l'affirmation selon laquelle **OEA a contribué à accroître la propension des habitants à signaler des incidents de sécurité.** Notre analyse confirme les mécanismes causaux identifiés et ne met pas en évidence d'éléments étayant d'autres explications plausibles de cette évolution. Nous constatons notamment que :

- Les habitants savent qu'OEA est un canal à leur disposition, et il existe une norme sociale largement répandue selon laquelle il convient de l'utiliser pour signaler des incidents de sécurité
- Les habitants trouvent qu'il est facile de soumettre des signalements de sécurité à OEA, et les utilisateurs se sentent à l'aise pour partager des informations via ce canal.
- Les utilisateurs sont satisfaits de la réponse apportée par la ville aux signalements et ont une opinion positive du programme.

Les habitants savent qu'OEA est un canal à leur disposition, et il existe une norme sociale largement répandue selon laquelle il convient de l'utiliser pour signaler des incidents de sécurité. 93 % des personnes interrogées dans le cadre de notre enquête avaient entendu parler d'OEA, qu'elles l'aient déjà utilisé ou non. Cela suggère que les campagnes de communication de la ville ont efficacement renforcé la visibilité du programme à l'échelle de la ville. La notoriété du programme résulte également de son utilisation généralisée, puisqu'il touche actuellement environ 25 % de la population adulte de la ville et que 64 884 habitants ont été formés à l'utilisation d'OEA. Lors d'entretiens avec des utilisateurs et des non-utilisateurs, les participants ont systématiquement indiqué que des amis proches ou des membres de leur famille utilisaient OEA et s'appuyaient fortement sur ce programme pour signaler des incidents. La conviction que d'autres utilisent déjà OEA peut créer une norme sociale descriptive en matière de signalement des délits. Ce type de norme, où les croyances concernant les actions du groupe influencent les choix individuels, incite les personnes à adopter un comportement similaire. Cela rend alors plus probable que les individus signalent des délits via le programme.

Encadré E1. Niveau d'utilisation perçu d'Ojos en Alerta

Qu'avez-vous entendu dire à propos d'OEA ?

« Je ne l'ai pas utilisé, mais j'ai vu que tout le monde s'en sert. »

« J'ai entendu dire que les gens l'utilisaient beaucoup. »

(Anonymes, non-utilisateurs d'OEA)

« Dans mon quartier, on l'utilise. Mes voisins et les membres de ma famille s'en servent pas mal. »

(Anonyme, utilisateur d'OEA)

Bien que la plupart des habitants connaissent OEA, les utilisateurs et le personnel soulignent qu'un travail de sensibilisation continu reste nécessaire pour maintenir et renforcer la notoriété auprès des populations qui ne connaissent pas encore le programme.

Les habitants trouvent qu'il est facile de signaler des problèmes de sécurité à OEA, et les utilisateurs n'hésitent pas à partager des informations via cette plateforme. Les utilisateurs comme les non-utilisateurs considèrent que la plateforme est facile à utiliser et plus pratique que les canaux de signalement traditionnels, tels que le 911. Lors des entretiens, les habitants ont indiqué que l'utilisation de WhatsApp leur permettait de signaler leurs préoccupations en matière de sécurité beaucoup plus rapidement qu'avec les canaux traditionnels. Les utilisateurs apprécient également la possibilité de signaler leurs préoccupations sans révéler leur identité, ce qui réduit la crainte d'être exposés ou de subir des représailles. De cette manière, OEA a rendu le signalement plus accessible avant, pendant et après un crime.

Encadré E2. Facilité perçue du signalement via Ojos en Alerta

« Je n'ai moi-même jamais été confronté à quoi que ce soit de suspect, mais j'enverrais un message via Ojos en Alerta car, avec le 911, on vous oblige à répondre à un questionnaire et à mille questions. Avec Ojos en Alerta, c'est immédiat. »

(Anonyme, non-utilisateur d'OEA)

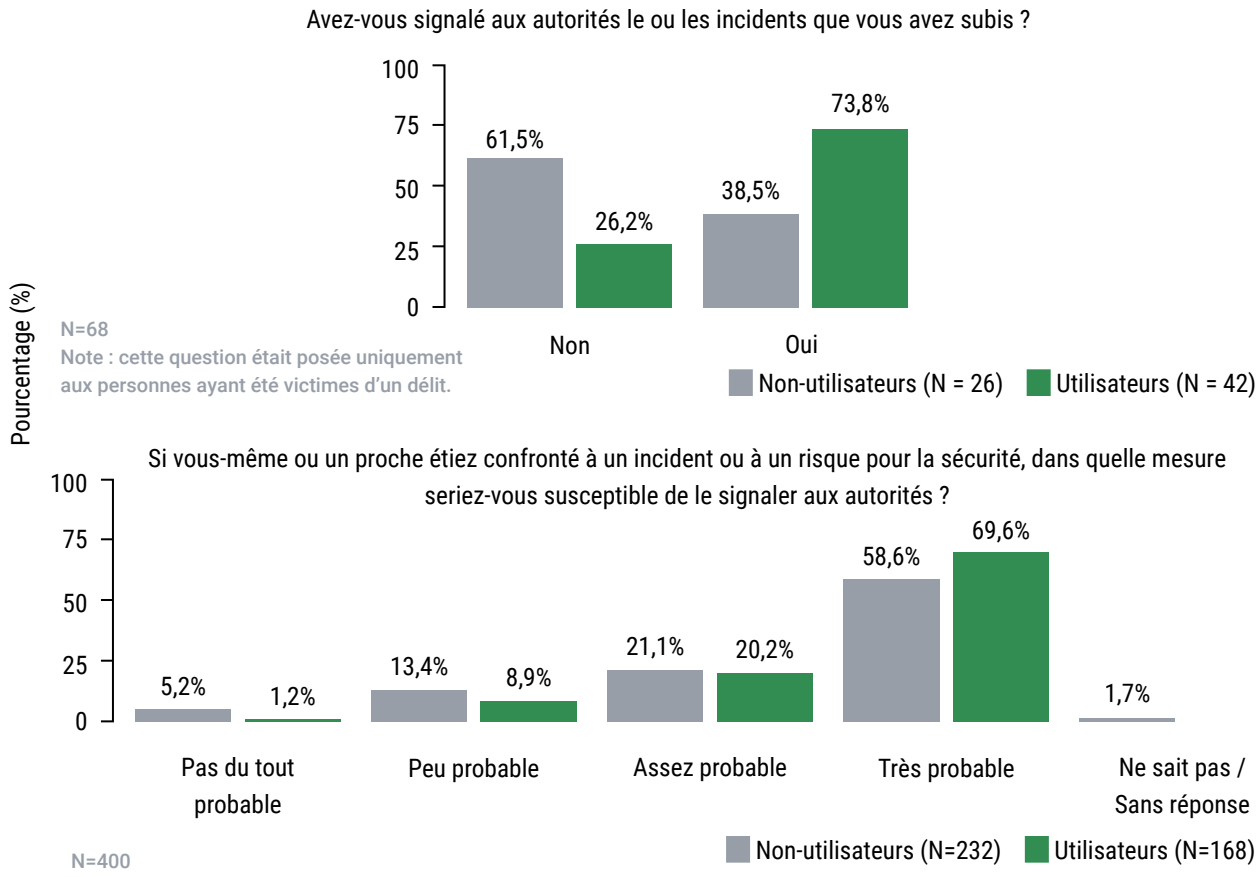
Encadré E3. Difficultés et retards liés au protocole du 911

« [Quand j'ai appelé le 911], il y a eu beaucoup de retards dans le traitement du dossier… et c'était en fait plus rapide d'y aller directement en personne ; ils posent beaucoup de questions, et cela prend du temps. Quand on appelle dans un moment de désespoir, ils vous demandent beaucoup de détails. »

(Anonyme, non-utilisateur d'OEA)

Nous avons constaté que les utilisateurs d'OEA étaient plus susceptibles de signaler les délits que les non-utilisateurs. **Parmi les victimes de délits, 7 utilisateurs actifs d'OEA sur 10 ont signalé le délit, contre 4 non-utilisateurs d'OEA sur 10.** Il s'agit d'un changement considérable, en particulier compte tenu des lacunes régionales en matière de signalement en Amérique latine. Une étude récente de la Banque interaméricaine de développement a révélé que, dans dix pays d'Amérique latine et des Caraïbes, 75 % des délits en moyenne ne sont pas signalés. En Argentine, ce taux est estimé à 62,7 %, ce qui est similaire à l'estimation de notre enquête concernant les non-utilisateurs.

Graphique E1. Comportement en matière de signalement

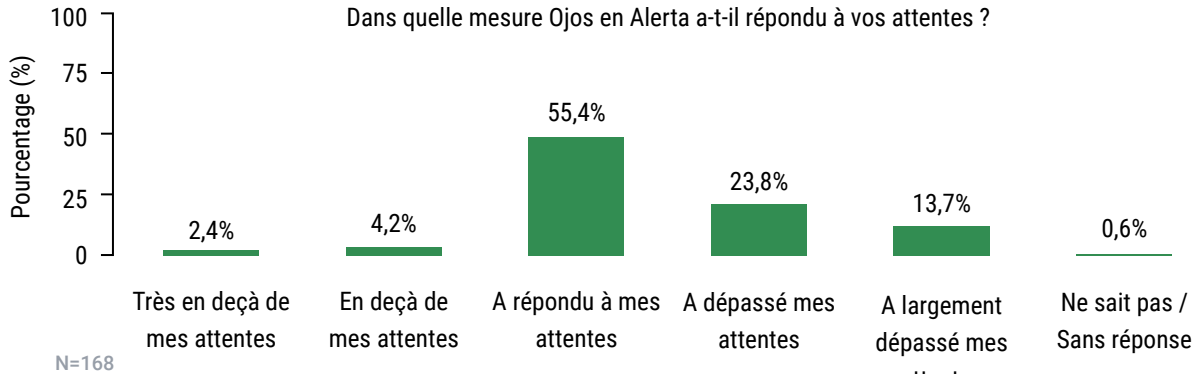


N=68
Note : cette question était posée uniquement aux personnes ayant été victimes d'un délit.

N=400

Les utilisateurs sont satisfaits de la réponse apportée par la ville aux signalements et ont une opinion positive du programme. Dans notre enquête, 87 % des habitants ayant entendu parler d'OEA avaient une opinion positive du programme, et 93 % des utilisateurs d'OEA ont déclaré que celui-ci répondait à leurs attentes ou les dépassait. Les utilisateurs ont décrit le programme comme efficace, fiable et offrant une réponse rapide. Ils ont apprécié les nombreuses options de signalement : partager leur localisation, envoyer une vidéo ou une photo, ou simplement soumettre un message vocal pour fournir une description plus précise de la situation.

Graphique E2. Mesure dans laquelle Ojos en Alerta a répondu aux attentes des utilisateurs

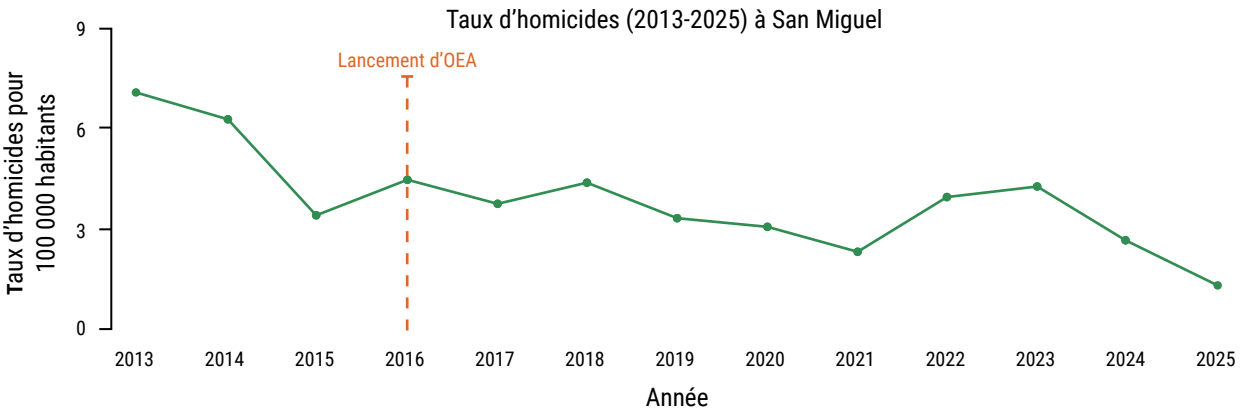


N=168
Note : cette question était posée uniquement aux personnes ayant utilisé Ojos en Alerta.

Lors des entretiens, les opérateurs d'OEA ont mis en avant un mécanisme d'intervention rapide : **ils n'attendent pas d'avoir recueilli tous les détails avant d'agir.** Il est souvent possible d'envoyer une patrouille avec des informations limitées fournies par un utilisateur, telles qu'une référence de localisation et le type d'incident. Une fois la patrouille dépêchée, les opérateurs continuent de recueillir des détails supplémentaires auprès de l'habitant et transmettent les mises à jour en temps réel à la police de prévention afin de permettre une intervention plus rapide et plus précise. Cela renforce le sentiment des utilisateurs que la ville peut et va donner suite aux signalements qu'ils partagent.

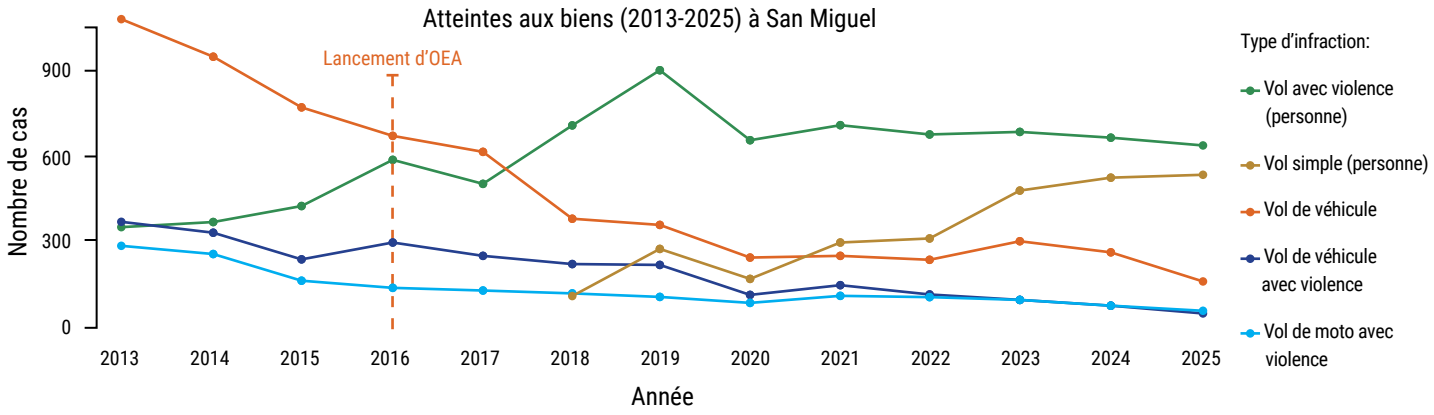
Une autre hypothèse pouvant expliquer l'augmentation du nombre de signalements est une hausse globale des taux de criminalité. Nous ne trouvons aucune preuve claire indiquant que l'évolution des taux de criminalité à elle seule explique la propension observée à signaler des incidents. Les taux d'homicides à San Miguel ont diminué depuis la mise en place d'OEA. En 2013, San Miguel enregistrait environ 7 homicides pour 100 000 habitants. Depuis lors, le taux d'homicides a diminué de manière constante, pour atteindre un niveau bien inférieur, d'environ 1 homicide pour 100 000 habitants en 2025. Les taux d'homicides sont largement considérés comme l'un des indicateurs les plus fiables de la criminalité violente, car ils sont généralement enregistrés de manière plus cohérente et sont moins affectés par la sous-déclaration que d'autres crimes.

Graphique E3. Taux d'homicides à San Miguel



Le graphique E4 présente des données supplémentaires sur les crimes non violents, tels que les atteintes aux biens. Les tendances du taux de criminalité non violente ont été contrastées depuis la mise en œuvre d'OEA. Le graphique E4 présente également les incidents signalés via OEA et les plaintes officielles déposées auprès de la police provinciale. Alors que les vols de véhicules ont considérablement diminué, les signalements de vols avec violence et de vols simples ont augmenté au fil du temps. La baisse des vols avec violence liés aux véhicules est particulièrement révélatrice, car ces crimes sont souvent associés à des formes plus organisées d'activité criminelle.

Graphique E4. Atteintes aux biens à San Miguel



Source : Ojos en Alerta et rapports de la police provinciale.

Même s'il est peu probable que la baisse des taux de criminalité violente soit directement liée à la mise en œuvre d'OEA, cette tendance renforce notre conviction que l'augmentation observée de la propension à signaler les incidents n'est pas due à une hausse significative du nombre d'incidents dans la ville. Les niveaux de criminalité contre les biens signalés sont stables ou en hausse, mais cela pourrait refléter une plus grande disposition à signaler ces faits. Cela concorderait avec les données indiquant que les crimes non violents sont plus susceptibles de ne pas être signalés. Selon l'Enquête nationale sur la victimisation de 2016, près de 72 % des victimes d'infractions non violentes ont choisi de ne pas faire appel aux autorités, contre 40 % des victimes d'infractions violentes. Nos recherches qualitatives appuient l'idée qu'OEA peut renforcer la volonté de signaler les incidents. Tant les agents de police de prévention que les utilisateurs ont noté qu'OEA surmonte les freins liés aux méthodes de signalement traditionnelles et formelles. De plus, les utilisateurs d'OEA bénéficient d'un accompagnement pour consigner les incidents après avoir envoyé leur premier signalement via WhatsApp.

2 OEA renforce le sentiment de sécurité des habitants grâce à une présence policière visible et réactive

Il existe **des preuves solides indiquant qu'OEA a contribué à améliorer le sentiment de sécurité chez les habitants et les personnes qui travaillent ou étudient à San Miguel.** Notre analyse des mécanismes causaux menant à cette amélioration du sentiment de sécurité montre qu'OEA et la visibilité des unités de police en sont les principaux moteurs. Bien qu'il existe des preuves modérées suggérant que d'autres facteurs contribuent à cette amélioration, ces deux éléments restent essentiels. En particulier :

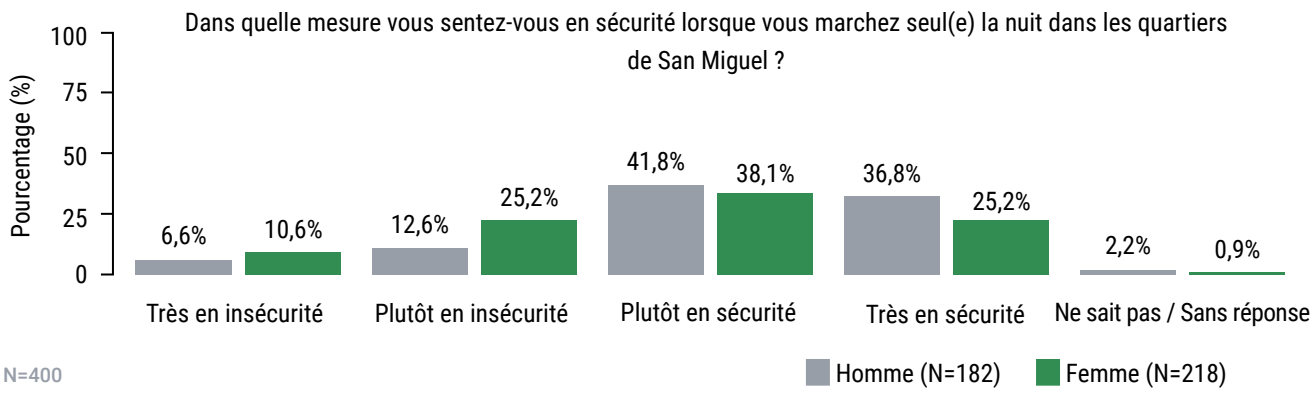
1. Les habitants déclarent désormais se sentir en grande sécurité dans leur quartier, ce qui contraste avec les années précédentes et avec la situation dans d'autres villes d'Argentine.
2. Le rôle d'OEA doit être interprété dans un contexte institutionnel plus large. Plutôt que d'être à l'origine des améliorations en matière de sécurité à lui seule, OEA renforce la capacité de la ville à prévenir la criminalité et à y répondre.

Les habitants déclarent désormais ressentir un niveau élevé de sécurité dans leurs quartiers, ce qui contraste avec les années précédentes et avec d'autres villes d'Argentine. Alors qu'en Argentine, 52 % de la population se sent assez ou très en sécurité dans son quartier[10], notre enquête à San Miguel a montré que 70 % des habitants se sentent en sécurité lorsqu'ils se promènent seuls la nuit en ville. Cela représente un sentiment de sécurité nettement supérieur à la référence nationale. Bien

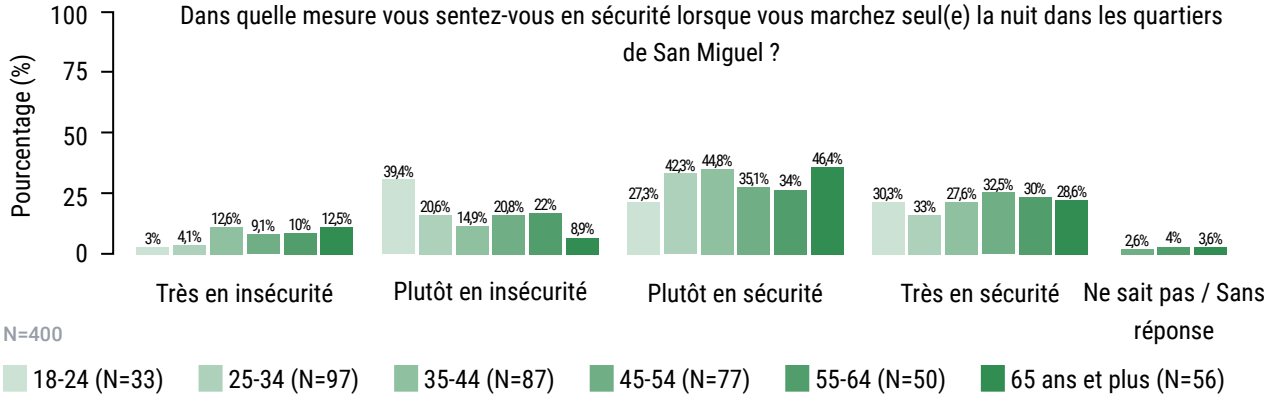
que nous ne disposions pas de données sur l'évolution du sentiment de sécurité au fil du temps, des données qualitatives (voir encadré E5) montrent que les habitants avaient auparavant le sentiment de vivre dans une ville très peu sûre et qu'ils ont constaté un changement important.

Même si le sentiment de sécurité est globalement positif, il varie selon les groupes : les femmes et les plus jeunes interrogés font état d'un sentiment de sécurité moindre lorsqu'ils se promènent seuls la nuit, ce qui peut refléter des différences d'exposition et de risque sous-jacent plutôt que des différences dans la portée du programme. En particulier, les femmes sont susceptibles d'être davantage exposées à des risques dans les espaces publics, tels que le harcèlement, ce qui peut influencer leur sentiment de sécurité.

Graphique E5. Perception de la sécurité par sexe



Graphique E6. Perception de la sécurité par tranche d'âge



Malgré ces différences entre les groupes, un élément est ressorti de manière constante dans les entretiens et les enquêtes : les habitants savent qu'ils disposent désormais d'un canal leur permettant de signaler des incidents et donnant lieu à des actions concrètes. Cela réduit l'incertitude quant à la suite donnée à un signalement et renforce la confiance dans le fait qu'une aide sera apportée en cas de besoin.

10 Statistiques issues de l'étude LAPOP de l'université de Vanderbilt, visualisées dans l'AmericasBarometer Data Playground. Variable évaluée : perception de l'insécurité dans le quartier (aoj11)

Encadré E4. Perception du fonctionnement du système

« Quelle que soit l'urgence de la situation, ils réagissent rapidement ; tout est traité avec le même niveau d'importance, qu'il s'agisse d'un problème d'infrastructure ou d'un vol : en moins de cinq minutes, plusieurs voitures de patrouille arrivent pour apporter leur aide. »

(Anonyme, utilisateur d'OEA)

OEA et l'amélioration des performances de la police se sont mutuellement renforcées pour améliorer le sentiment de sécurité des habitants. Chaque semaine, les responsables de la police municipale se réunissent pour examiner les signalements d'OEA, identifier les zones présentant le plus grand nombre d'alertes, évaluer les types d'incidents les plus courants dans ces zones et planifier l'organisation des patrouilles et des actions préventives pour la semaine à venir. OEA contribue ainsi à rendre **la présence policière plus stratégique et plus réactive** en fournissant des informations en temps réel qui permettent de déterminer où et quand déployer les patrouilles. OEA assure également la coordination avec le 911, ce qui permet un acheminement et une intervention plus rapides lorsque les services d'urgence sont sollicités. Cette coordination sans faille se traduit par un niveau élevé de satisfaction des utilisateurs, qui soulignent l'efficacité du programme et la rapidité de ses interventions.

Encadré E5. Perception de la sécurité par rapport aux années précédentes

« Je me sens beaucoup plus en sécurité que les années précédentes. Désormais, je me promène dans San Miguel avec mon bébé, je vais et je viens à pied, et il ne m'est jamais rien arrivé. Je me sens bien protégée car il y a des voitures de patrouille dans le quartier. »

(Anonyme, utilisatrice d'OEA)

Nous avons également évalué d'autres facteurs contextuels pertinents, tels que la réduction de la criminalité, en tant que facteurs déterminants du sentiment de sécurité. Au cours des entretiens, les habitants ont souvent exprimé leur sentiment de sécurité en termes comparatifs, opposant San Miguel aux communes voisines de la province. Ils ont fréquemment souligné les niveaux plus élevés de violence et de criminalité dans les villes environnantes et ont insisté sur le fait que les incidents qui s'y produisent restent souvent sans suite ou ne font l'objet que d'une intervention peu visible. De plus, la baisse soutenue du taux d'homicides, indicateur de la violence, suggère que San Miguel a créé un environnement plus sûr (voir graphique E3). Cependant, les données issues des entretiens et des enquêtes **indiquent que les niveaux de criminalité à eux seuls n'expliquent pas entièrement le sentiment de sécurité des habitants.** La visibilité et la réactivité des institutions locales semblent jouer un rôle tout aussi important. La création de la police de prévention en 2015 a marqué un tournant, renforçant la sécurité et contribuant à la baisse soutenue de la grande criminalité.

Le rôle d'OEA doit être interprété dans ce contexte institutionnel plus large. Plutôt que d'être à l'origine des améliorations en matière de sécurité à lui seul, **OEA s'appuie sur les capacités institutionnelles existantes.** Elle rend les efforts en matière de sécurité publique plus visibles et plus accessibles aux habitants. Ce faisant, OEA complète les capacités policières existantes et contribue à traduire les améliorations de la sécurité publique en un sentiment accru de protection chez les habitants.

Une autre hypothèse pour expliquer l'amélioration observée de la perception de la sécurité est que les améliorations supplémentaires apportées aux infrastructures et aux services publics pourraient influencer la perception des habitants.

Nous avons effectivement trouvé des éléments indiquant que ces facteurs ont amélioré la perception des habitants ; toutefois, OEA y a également contribué.

L'amélioration du sentiment de sécurité s'explique également par d'autres facteurs, notamment la poursuite des améliorations apportées aux infrastructures de la ville, telles que l'installation d'un meilleur éclairage ainsi que l'aménagement et l'entretien des places publiques, parmi d'autres initiatives ayant contribué à améliorer les espaces publics.

Encadré E6. Relation entre le sentiment de sécurité et les améliorations des infrastructures de sécurité

> *« Oui, la ville s'est améliorée. Elle regorge de caméras et de policiers, elle est surveillée en permanence... San Miguel est très, très sûre. Il y a quelque temps, on ne pouvait pas vraiment y faire grand-chose ; la nuit, on avait peur. Ce sentiment de sécurité est lié aux caméras et à la forte présence policière. Les lampes LED ont tout changé. L'éclairage est bien meilleur, et cela améliore tout. »*
>
> (Anonyme, utilisateur d'OEA)

Selon la municipalité, les investissements en matière d'aménagement urbain ont été alignés sur les préoccupations de sécurité, la priorité ayant été donnée aux réparations et aux rénovations des avenues, des places et des zones identifiées dans les rapports de police comme présentant un taux plus élevé de vols. Parallèlement, la ville a mis en place des programmes sociaux pour traiter les problèmes liés à l'insécurité, notamment le traitement de la toxicomanie au sein d'un centre local et un accompagnement ciblé des personnes sans domicile fixe. Ces efforts contribuent probablement au sentiment de sécurité en améliorant l'environnement physique et en s'attaquant aux défis sociaux visibles. Les entretiens et les groupes de discussion menés auprès des habitants suggèrent que ces efforts jouent également un rôle complémentaire à celui d'OEA.

3 OEA contribue à renforcer la confiance envers les autorités locales chargées de la sécurité, mais son impact ne peut être dissocié de la création de la nouvelle unité de la police municipale.

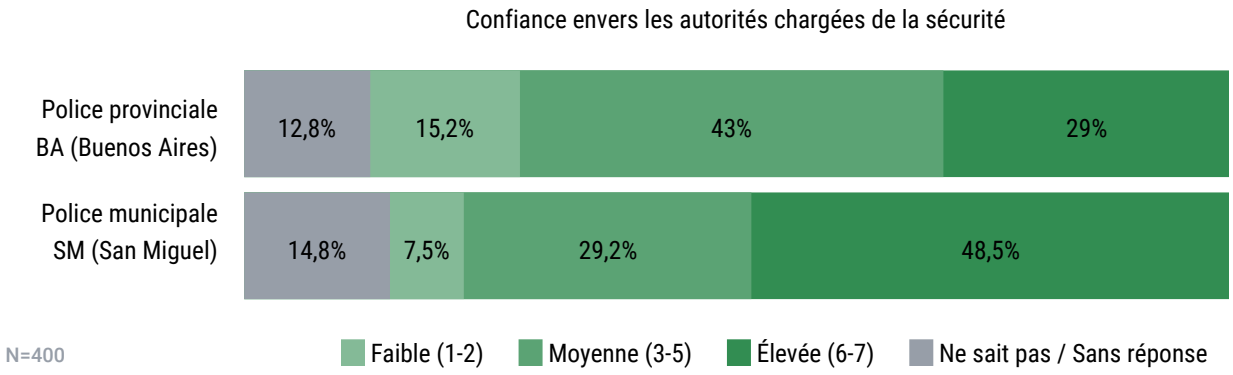
Il existe **des éléments modérés indiquant qu'OEA a renforcé la confiance envers les autorités locales chargées de la sécurité**. Cependant, ces éléments ne sont pas suffisants pour conclure qu'OEA est le principal moteur de ces niveaux de confiance. Nous avons constaté que :

1. Les habitants de San Miguel font largement confiance aux unités de prévention et à la police provinciale.
2. Le renforcement des unités locales de prévention leur a permis de répondre aux incidents criminels et de les gérer, ce qui a conduit à une meilleure perception de leurs performances par l'opinion publique. Cette évolution positive vient compléter le rôle clé qu'OEA a joué dans l'amélioration des relations entre les habitants et la police.

Les habitants de San Miguel font largement confiance aux unités de police locales et provinciales. Alors que seuls 18 % des Argentins déclarent avoir une grande confiance dans la police nationale[11], à San Miguel, 49 % des habitants déclarent avoir une grande confiance dans leur police locale de prévention, et 29 % dans la police provinciale.

11 Statistiques issues de l'étude LAPOP de l'université Vanderbilt, visualisées dans l'« AmericasBarometer Data Playground ». Variable évaluée : confiance dans la police nationale (b18)

Graphique E7. Confiance dans la police municipale et provinciale



Les résultats qualitatifs permettent d'expliquer comment OEA renforce la confiance envers les autorités locales. Les entretiens menés avec les agents de prévention indiquent que les principes fondamentaux d'OEA façonnent la manière dont les agents interagissent avec les habitants et réagissent aux signalements reçus. Les agents ont systématiquement souligné que toute situation peut représenter un risque potentiel pour la sécurité et que même des alertes apparemment mineures peuvent dégénérer en incidents plus graves. C'est pourquoi les signalements reçus par l'intermédiaire d'OEA ne sont ni écartés ni traités à la légère. Cette approche renforce le sentiment des habitants que leurs préoccupations sont prises au sérieux et prises en compte.

L'hypothèse alternative avancée pour expliquer ce résultat est que le renforcement des unités locales de prévention a amélioré leur capacité à intervenir face aux incidents criminels et à les gérer, contribuant ainsi à améliorer la perception de leur action par le public. Nous avons trouvé des éléments indiquant que cette hypothèse contribue à expliquer pourquoi les habitants de San Miguel font confiance à leurs agents de police. Cette hypothèse alternative s'ajoute à celle d'OEA, ce qui signifie que les deux contribuent au résultat.

Lors des entretiens, les habitants ont évoqué des délais d'intervention rapides, une présence policière fréquente et un traitement respectueux. Ces perceptions peuvent également refléter une amélioration plus générale des capacités d'intervention de la police de la ville.

Encadré E7. Perception de la police municipale

« [Les agents de la police municipale sont] très respectueux. Ils sont bien préparés. Cinq ou six agents arrivent, prennent des notes, savent où vous habitez, ce qui se passe. Ils écoutent et essaient d'aider. »

(Anonyme, utilisateur d'OEA)

Encadré E8. Perception de la sécurité

« Aujourd'hui, on se sent en sécurité à San Miguel. Je marchais dans une rue et j'ai vu un homme à vélo descendre de sa monture et entrer dans des toilettes sans s'en inquiéter. Ce n'est pas normal, sauf si l'on se sent en sécurité. On ressent vraiment cette sécurité. La police municipale a fait un excellent travail. »

(Anonyme, non-utilisateur d'OEA)

Ces dernières années, San Miguel a investi dans la professionnalisation et le renforcement des moyens de sa police de prévention, notamment à travers la mise en place d'unités de patrouille intelligentes et de groupes opérationnels spécialisés, le recours à des drones, ainsi que l'acquisition de nouveaux équipements, tels que des outils d'intervention non létaux. En 2025, San Miguel a alloué 10,5 % de son budget à la sécurité. À titre de comparaison, nous avons estimé les dépenses de quatre autres villes d'Amérique latine. Les villes qui ne gèrent pas elles-mêmes leur police, comme Bogotá et São Paulo, investissent environ 2 % à 4 % de leur budget municipal dans la sécurité, tandis que celles qui ont créé une unité locale, telles que Buenos Aires et Lima, disposent de budgets avoisinant les 11 % à 15 %[12]. **OEA complète les investissements policiers en facilitant l'utilisation du système par les habitants : elle offre un moyen simple de signaler des problèmes, réduit l'incertitude quant à la suite des événements et contribue à traduire les capacités de la police en interventions rapides et visibles.**

12 Estimations établies à partir des données disponibles sur les budgets municipaux de Bogotá, Lima, Buenos Aires et São Paulo.

ANNEXE F

Détail de l'analyse de contribution à Mendoza

Notre analyse de contribution montre qu'OEA **a renforcé la propension à signaler des incidents à Mendoza,** grâce à une adoption croissante du programme. Il existe toutefois des possibilités d'améliorer la notoriété et l'adoption du programme. L'analyse **ne nous a pas permis d'identifier les contributions d'OEA au renforcement du sentiment de sécurité ou à un renforcement de la confiance envers les autorités chargées de la sécurité.**

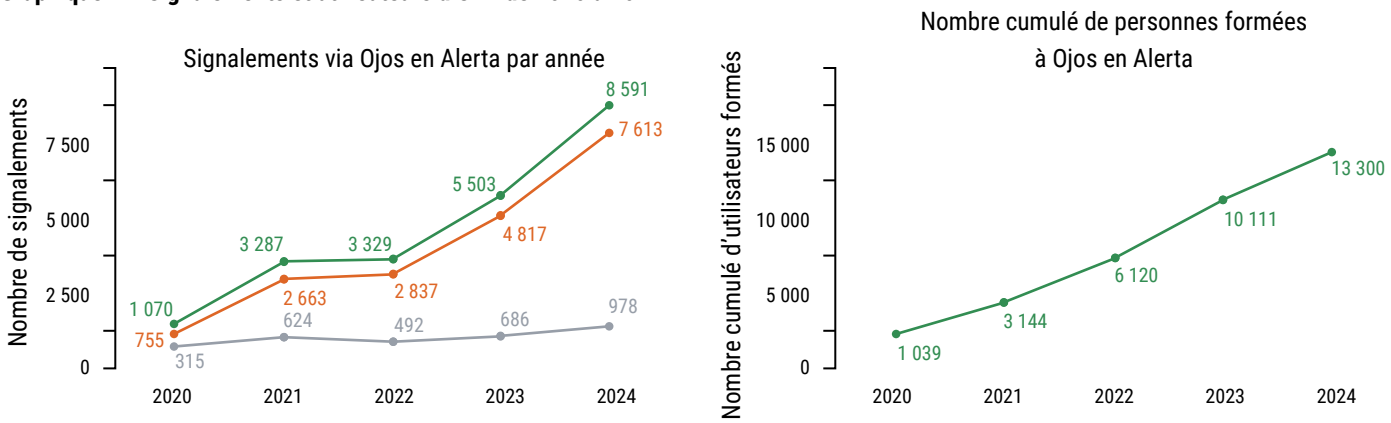
1 OEA contribue à accroître la propension des habitants à signaler les incidents liés à la sécurité

Il existe **des preuves suffisantes** pour étayer l'affirmation selon laquelle **OEA a contribué à accroître la propension des habitants à signaler des problèmes de sécurité à Mendoza.** Nous avons validé la plupart des mécanismes causaux identifiés et n'avons trouvé aucune preuve étayant d'autres explications plausibles à l'augmentation de cette disposition à signaler. Nous avons notamment constaté que :

1. L'adoption du programme et le nombre de signalements n'ont cessé d'augmenter depuis le lancement d'OEA, ce qui a conduit le 911 à perdre sa place de principale source de réception des signalements d'incidents suspects.
2. Les utilisateurs sont satisfaits de la réponse apportée par la ville aux signalements et ont une opinion positive du programme.
3. Même si l'adoption du programme a augmenté, de nombreux habitants ignorent encore qu'OEA est un canal qu'ils peuvent utiliser.

L'utilisation du programme et le nombre de signalements n'ont cessé d'augmenter depuis le lancement d'OEA à Mendoza en 2020. Depuis lors, le nombre annuel de signalements est passé d'environ 1 000 à plus de 8 000. Le nombre d'utilisateurs formés a également augmenté de manière constante, passant de 1 039 en 2020 à plus de 13 000 à la fin de 2024.

Graphique F1. Signalements et utilisateurs d'OEA de 2020 à 2024

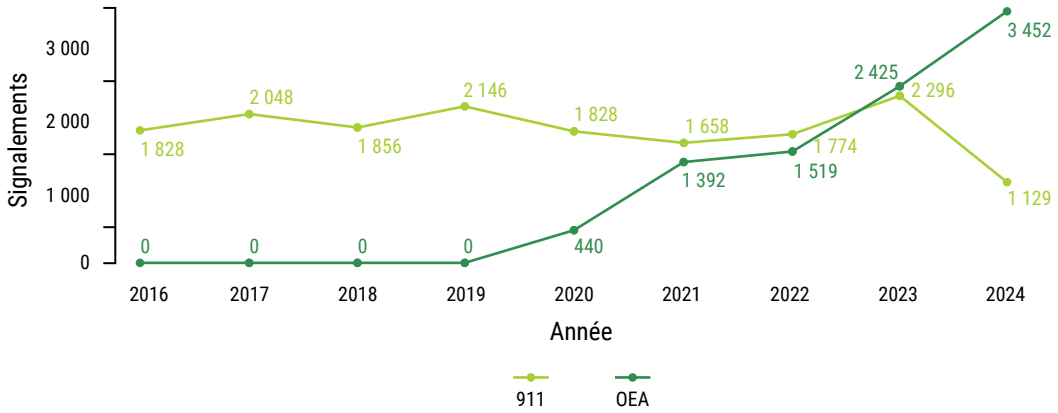


Les signalements liés à la sécurité comprennent les catégories suivantes : activités suspectes, déclenchements du bouton d'urgence, « cuidacoches » (gardiens de voitures) demandant des pourboires pour surveiller les véhicules en stationnement, troubles à l'ordre public, vols et violences sexistes. *Les signalements non liés à la sécurité* concernent les urgences médicales, les incendies, les problèmes de circulation, les enjeux de santé publique et d'autres incidents sans lien avec la sécurité.

Avant le lancement d'OEA, les habitants comptaient principalement sur le 911 ou les commissariats de police pour signaler des incidents de sécurité. Si le 911 intervient en cas d'urgence et de situations critiques, il n'est pas conçu pour répondre à des préoccupations à un stade précoce, telles que des activités suspectes avant qu'un crime ne soit commis. Il n'existait aucun canal ni numéro de téléphone dédié permettant aux habitants de signaler de manière proactive les risques de sécurité au fur et à mesure qu'ils se présentaient.

OEA a été mis en place pour combler cette lacune. Il visait à réduire les freins au signalement des risques à un stade précoce en permettant de signaler les incidents via WhatsApp, et en assurant un accusé de réception rapide ainsi qu'une intervention préventive des patrouilles en réponse aux signalements. Suite à la mise en place d'OEA, **nous observons (1) une utilisation croissante de ce canal, en particulier pour les incidents préventifs, et (2) un changement dans la destination des signalements d'activités suspectes.** En conséquence, depuis 2023, OEA a dépassé le 911 en tant que **principal canal de réception des signalements d'activités suspectes.** Ces types d'incidents sont généralement de nature préventive, ambigus et très sensibles aux frictions dans le processus de signalement. Le fait que les signalements d'activités suspectes se reportent vers OEA suggère que les habitants perçoivent OEA comme un canal plus approprié et plus accessible pour signaler des préoccupations à un stade précoce.

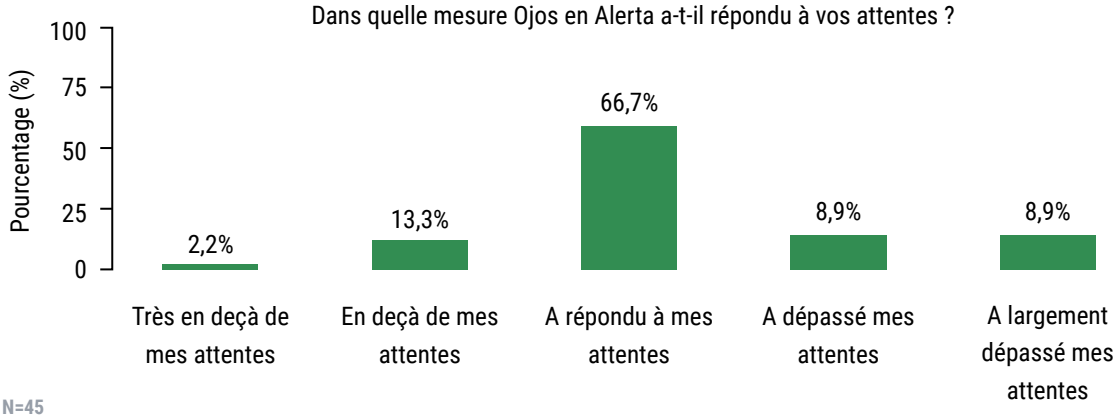
Graphique F2. Nombre de signalements de comportements suspects transmis au 911 et à Ojos en Alerta par année



Cette évolution a permis au système du 911 de se concentrer sur les urgences nécessitant une intervention immédiate, plutôt que de traiter des signalements à faible risque ou peu clairs. Étant donné que la police provinciale contrôlait traditionnellement l'ensemble des communications en matière de sécurité, il ne lui a pas été facile d'accepter OEA comme nouveau canal. D'après nos entretiens avec le personnel municipal, la police provinciale a finalement reconnu que ce programme rendait en réalité l'utilisation de ses ressources plus efficace et réduisait l'effort qu'elle consacrait aux activités de prévention.

Les utilisateurs sont satisfaits de la réponse apportée par la ville aux signalements et ont une opinion positive du programme. 84,5 % des utilisateurs d'OEA indiquent que le programme a répondu à leurs attentes ou les a dépassées, citant son efficacité, sa fiabilité, sa facilité d'utilisation et sa contribution à une meilleure surveillance. Cette perception positive se reflète également dans les retours recueillis via le canal OEA un jour après chaque signalement. Les données issues des retours d'expérience montrent que 88 % des utilisateurs (n = 9 111 ; 2020-2024) se déclarent satisfaits du service. Lorsque les utilisateurs sont insatisfaits d'OEA, leur frustration provient généralement de deux aspects opérationnels essentiels : le champ d'action limité des agents de prévention — qui entraîne des demandes restées sans suite — et le renvoi inefficace vers les services du 911 lors d'urgences hautement prioritaires.

Graphique F3. Mesure dans laquelle « Ojos en Alerta » a répondu aux attentes des utilisateurs

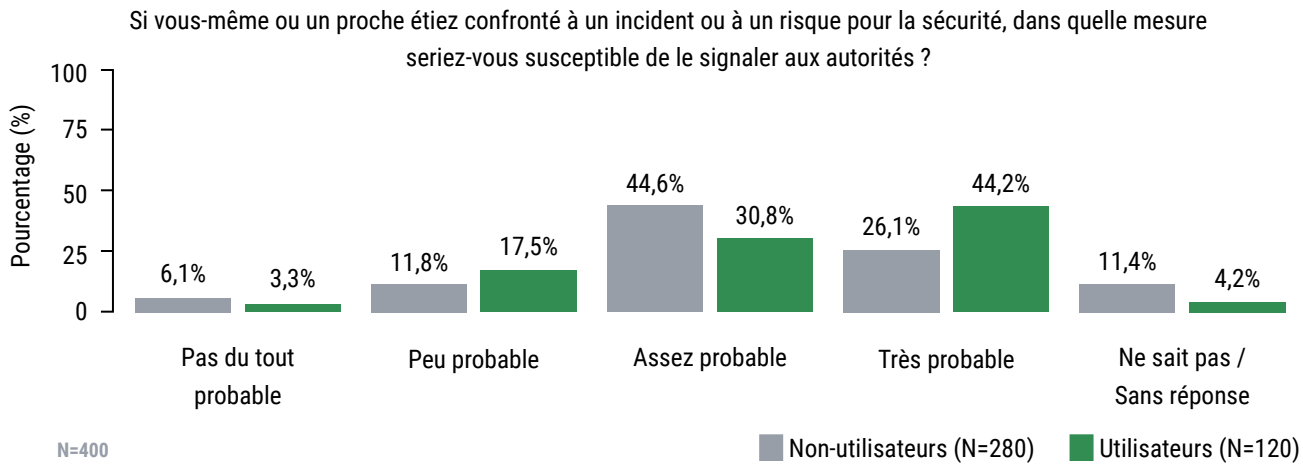


N=45

Note : cette question était posée uniquement aux personnes ayant utilisé Ojos en Alerta.

Les résultats de l'enquête montrent une augmentation de la disposition des utilisateurs à signaler des incidents. Interrogés sur la probabilité de signaler un incident dont eux-mêmes ou un proche auraient été victimes, **44 % des utilisateurs d'OEA ont déclaré qu'ils seraient très susceptibles de le signaler, contre 26 % des non-utilisateurs.** Bien qu'une faible proportion d'utilisateurs ait identifié OEA comme leur principal canal de signalement et que les canaux traditionnels tels que le 911 soient restés dominants, les utilisateurs d'OEA affichaient des intentions de signalement plus élevées. Ces intentions correspondent également aux raisons invoquées par les personnes interrogées pour signaler un incident : prévenir tout préjudice, contribuer à la sécurité du quartier ou permettre aux autorités d'intervenir.

Graphique F4. Disposition à signaler un incident hypothétique



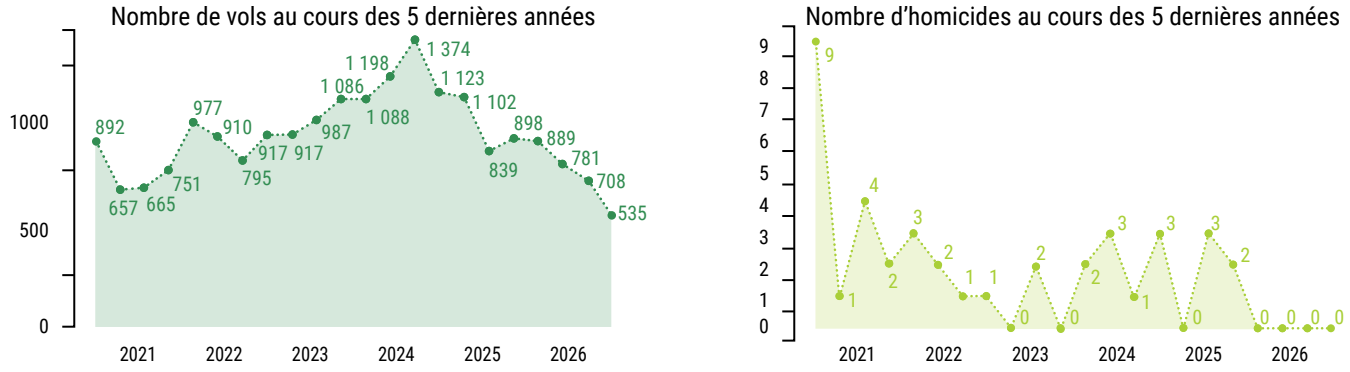
N=400

Les utilisateurs décrivent OEA comme un outil **accessible, réactif et fiable**, et les données administratives indiquent des délais de réponse médians compris entre sept et neuf minutes, ce qui renforce l'impression que le signalement peut déboucher sur une intervention rapide. Lorsque les résidents ont le sentiment que leurs signalements sont pris en compte et traités, ils sont incités à signaler de futurs incidents.

L'adhésion au programme a augmenté, mais de nombreux habitants ignorent encore l'existence d'OEA. Seuls environ 10 % des habitants de Mendoza sont des utilisateurs enregistrés d'OEA. 41 % des répondants non-utilisateurs à l'enquête déclarent connaître OEA ou en avoir entendu parler. Cela indique que la notoriété d'OEA s'étend au-delà des participants actifs, ce qui est probablement dû aux efforts de sensibilisation menés par la ville lors de réunions sur la sécurité de quartier, dans les centres communautaires, et par le biais de campagnes de communication publiques. Cependant, il est possible d'améliorer ces efforts de sensibilisation, puisque 59 % des non-utilisateurs interrogés ignorent l'existence d'OEA et que son adoption reste faible.

Une autre hypothèse pouvant expliquer l'augmentation du nombre de signalements est une hausse globale des taux de criminalité. **Nous ne trouvons aucune preuve que les variations des taux de criminalité suffisent à elles seules à expliquer l'augmentation observée de la propension à signaler.** Les tendances en matière de criminalité à Mendoza n'indiquent pas une insécurité croissante qui entraînerait, à elle seule, une augmentation des signalements. Les taux d'homicides sont restés faibles et stables, et les appels liés aux délits contre les biens n'ont pas augmenté de manière durable pendant la période d'expansion d'OEA. De plus, parmi les habitants interrogés qui connaissaient OEA mais qui ne l'ont pas utilisé, 59 % ont indiqué que leur non-utilisation était due au fait qu'ils n'avaient pas rencontré de problème nécessitant le recours à ce programme.

Graphique F5. Nombre de vols et d'homicides à Mendoza au cours des 5 dernières années



Source : rapports du 911

Dans l'ensemble, les données suggèrent qu'OEA a répondu à un besoin jusqu'alors non couvert en matière de signalement préventif et semble réduire les freins à la prise en charge précoce des problèmes de sécurité.

2 Il est difficile de déterminer si OEA a contribué à améliorer le sentiment de sécurité des habitants

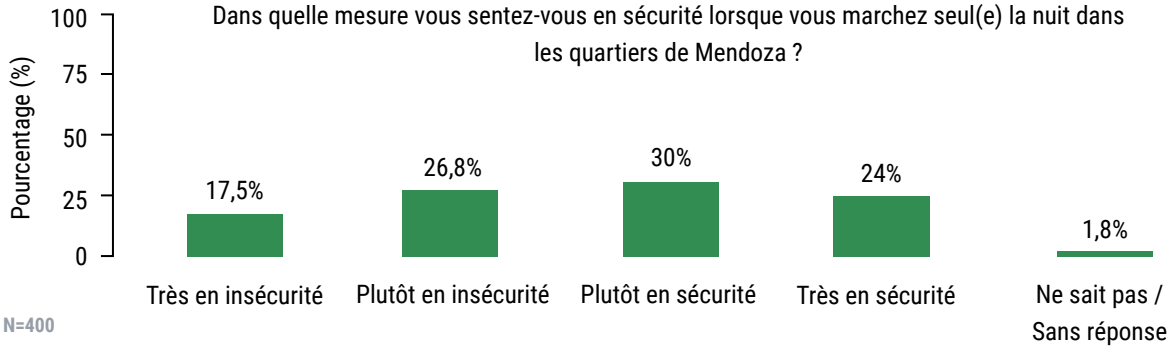
Les données disponibles ne sont pas suffisantes pour déterminer si OEA a contribué à améliorer le sentiment de sécurité chez les habitants et les personnes qui travaillent ou étudient à Mendoza. L'absence de données de référence et l'éventuelle autosélection des utilisateurs rendent difficile l'évaluation d'éventuels changements dans le sentiment de sécurité liés à l'utilisation d'OEA. Nous avons notamment constaté que :

1. Le sentiment de sécurité des habitants de Mendoza est similaire à la moyenne nationale, ce qui suggère qu'OEA n'a pas entraîné de changements. Parmi les raisons possibles, on peut citer la portée limitée d'OEA en termes d'utilisateurs et de couverture géographique.

2 Les utilisateurs d'OEA semblent présenter des caractéristiques systématiquement différentes de celles des non-utilisateurs, les premiers ayant un sentiment de sécurité plus faible que les seconds. Il est possible que les habitants ayant un faible sentiment de sécurité soient davantage susceptibles d'utiliser OEA, plutôt que l'utilisation d'OEA ait un impact négatif sur ce sentiment.

Le sentiment de sécurité des habitants de Mendoza est similaire à la moyenne nationale, ce qui suggère qu'OEA n'a pas entraîné de changements. Cela pourrait s'expliquer, entre autres, par la portée limitée d'OEA en termes d'utilisateurs et de couverture géographique. Environ 10 % des habitants de Mendoza sont des utilisateurs enregistrés d'OEA et peuvent utiliser ce canal, ce qui laisse près de 90 % des habitants dans l'impossibilité de l'utiliser. Ce taux n'est probablement pas suffisamment élevé pour modifier la perception de la sécurité à l'échelle de la ville. Et en effet, le sentiment global de la sécurité à Mendoza semble similaire aux moyennes nationales. Dans notre enquête, **54 % des habitants de Mendoza déclarent se sentir « plutôt en sécurité » ou « très en sécurité » dans leur quartier la nuit.** Ce pourcentage est comparable à la moyenne nationale en Argentine, où 52 % de la population déclare se sentir « plutôt en sécurité » ou « très en sécurité » dans son quartier la nuit[13].

Graphique F6. Perception de la sécurité parmi les personnes interrogées

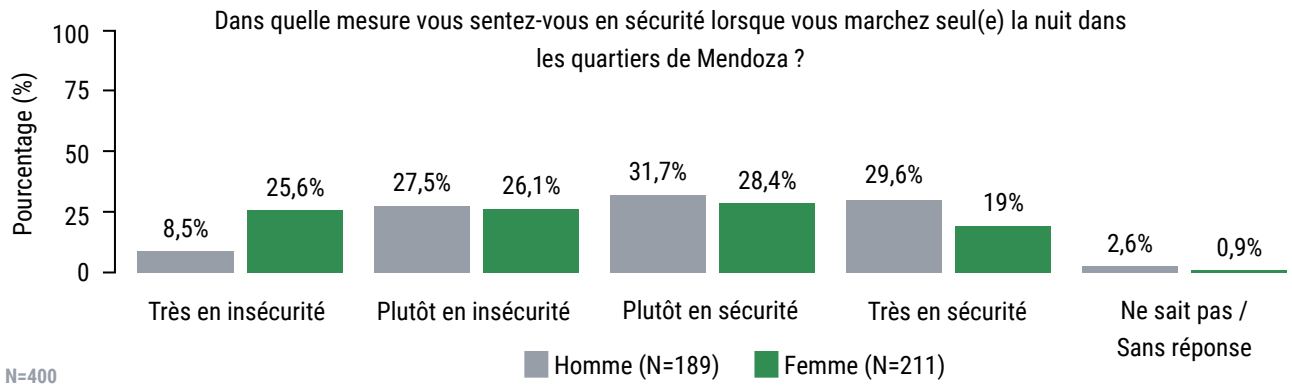


N=400

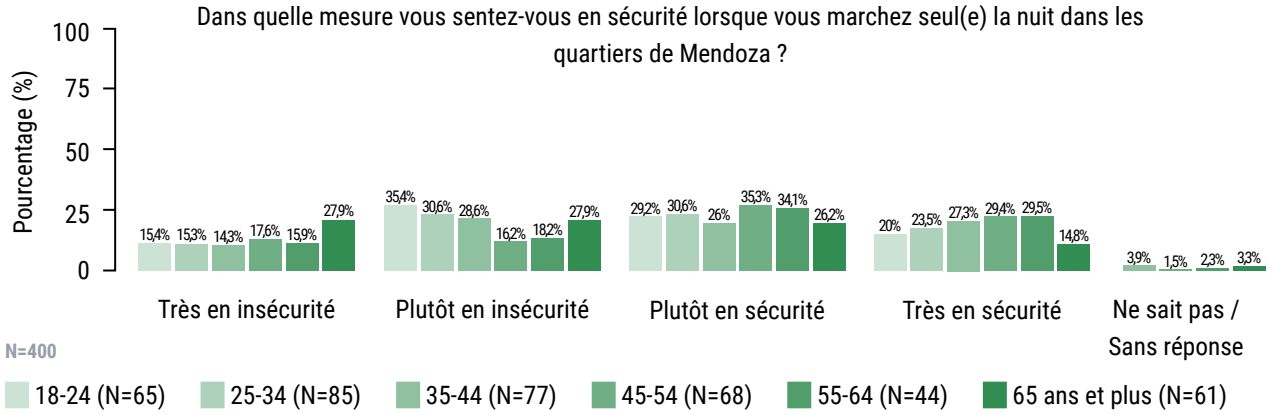
Le sentiment de sécurité varie considérablement selon les groupes démographiques, tout en s'inscrivant dans des tendances générales. Plus précisément, les femmes et les personnes âgées de Mendoza font état de niveaux d'insécurité plus élevés, une part notable de ces groupes se sentant très en insécurité par rapport aux autres. Les risques liés aux espaces publics, tels que le harcèlement, peuvent toucher de manière disproportionnée les femmes et, par conséquent, influencer leur sentiment de sécurité.

13 Statistiques issues de l'étude LAPOP de l'université de Vanderbilt, visualisées dans l'« AmericasBarometer Data Playground ». Variable évaluée : perception de l'insécurité dans le quartier (aoj11)

Graphique F7. Perception de la sécurité par sexe et par âge



N=400

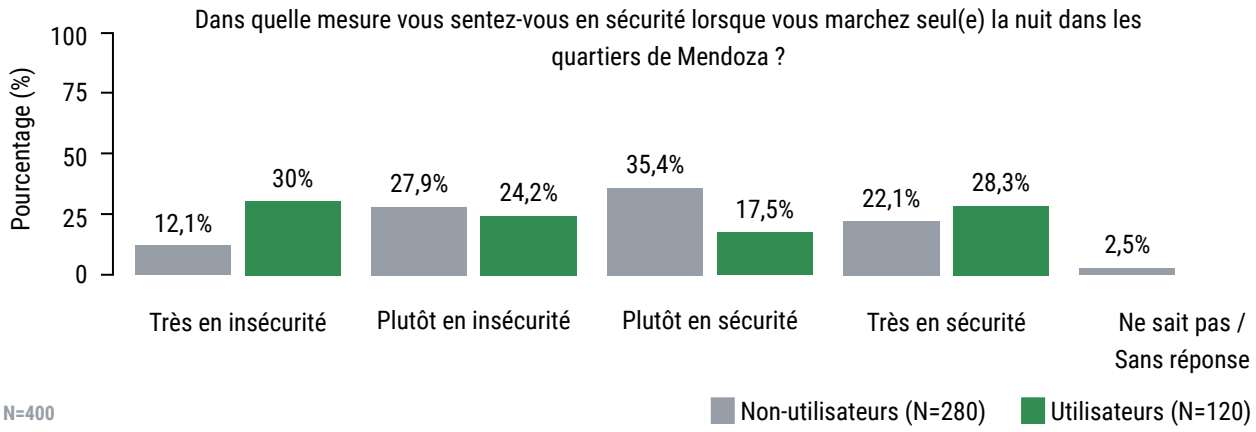


N=400

Une autre raison pour laquelle OEA ne semble pas avoir d'impact sur les perceptions de sécurité est qu'OEA **n'est pas encore opérationnelle dans toute la ville**, en particulier dans les zones où les taux de criminalité sont plus élevés. Dans ces zones à forte criminalité, la sécurité reste principalement assurée par les autorités provinciales, l'implication de la municipalité étant plus limitée. En conséquence, les habitants peuvent fonder leur sentiment de sécurité sur des expériences vécues dans des quartiers largement considérés comme dangereux et qui n'ont pas connu de changements significatifs ces dernières années.

Les utilisateurs d'OEA semblent présenter des différences systématiques par rapport aux non-utilisateurs, les premiers ayant une perception de la sécurité moins bonne que les seconds. Lorsque l'on examine les différences entre utilisateurs et non-utilisateurs, on constate que les utilisateurs d'OEA sont plus nombreux à déclarer ne pas se sentir en sécurité dans leur quartier que les non-utilisateurs. Bien qu'OEA bénéficie d'un taux de satisfaction élevé parmi ses utilisateurs, cette satisfaction ne semble pas se répercuter sur la façon dont les utilisateurs perçoivent la sécurité dans la ville.

Graphique F8. Perception de la sécurité chez les utilisateurs et les non-utilisateurs de l'OEA



N=400

Il est plus probable que les habitants qui se sentent le moins en sécurité soient davantage enclins à utiliser OEA, plutôt que l'utilisation d'OEA n'ait un effet négatif sur leur sentiment de sécurité. Les habitants déjà plus préoccupés par leur sécurité peuvent être davantage enclins à s'inscrire à OEA, car ils sont plus motivés à signaler des comportements suspects. L'absence de données de référence rend difficile de déterminer si l'utilisation d'OEA a permis à ces habitants de se sentir plus en sécurité au fil du temps (même s'ils continuent d'avoir un sentiment de sécurité inférieur à celui des non-utilisateurs). Cependant, la littérature montre que les personnes qui utilisent des plateformes d'alerte de sécurité en temps réel peuvent percevoir les taux de criminalité locaux comme plus élevés que les non-utilisateurs. De même, les utilisateurs de ces programmes ont tendance à être plus préoccupés par la criminalité que les non-utilisateurs[14].

Les résultats qualitatifs apportent un éclairage supplémentaire sur ce sujet. Lors des premières enquêtes, les utilisateurs d'OEA et le personnel ont mentionné la présence accrue des autorités locales, telles que la police de prévention, ainsi que les infrastructures de sécurité visibles, comme des facteurs clés leur permettant de se sentir plus en sécurité dans la ville.

Encadré F1. Perception des infrastructures de sécurité à Mendoza

« Mendoza dispose de « preventores », de voitures de patrouille, d'unités mobiles, d'infrastructures et de caméras. Elle dispose de toute une gamme d'outils dont d'autres municipalités ne disposent pas... Bien sûr, le système [de sécurité] ne pourrait pas fonctionner sans ces infrastructures. »

(Anonyme, utilisateur d'OEA)

Il est possible qu'OEA et les investissements supplémentaires réalisés par la ville dans les infrastructures de sécurité aient amélioré le sentiment de sécurité des utilisateurs à partir d'un niveau de référence encore plus bas. Cependant, **en l'absence de données de référence, il n'est pas possible d'évaluer si le sentiment de sécurité des participants a évolué** depuis leur adhésion au programme. Bien que les données qualitatives montrent que les membres de la communauté remarquent les

14 Fetterman, Adam K., Carter D. Baker et Brian P. Meier. « La criminalité dans votre quartier : l'utilisation d'applications de surveillance de quartier est associée à des perceptions erronées de taux de criminalité locaux plus élevés. » **Psychology of Popular Media** 13, n° 2 (2024) : 269 ; Violi, Nicholas, Ben Shneiderman, Art Hanson et P. J. Rey. « Motivation à participer à des communautés en ligne de surveillance de quartier : une étude empirique portant sur des lettres d'invitation ». Dans *3e Conférence internationale IEEE 2011 sur la vie privée, la sécurité, le risque et la confiance et 3e Conférence internationale IEEE sur l'informatique sociale*, pp. 760-765. IEEE, 2011.

récentes améliorations apportées aux infrastructures de sécurité, les données d'enquête suggèrent que ces améliorations n'ont pas atteint un niveau suffisant pour avoir un impact significatif sur le sentiment global de sécurité, tant chez les utilisateurs que chez les non-utilisateurs.

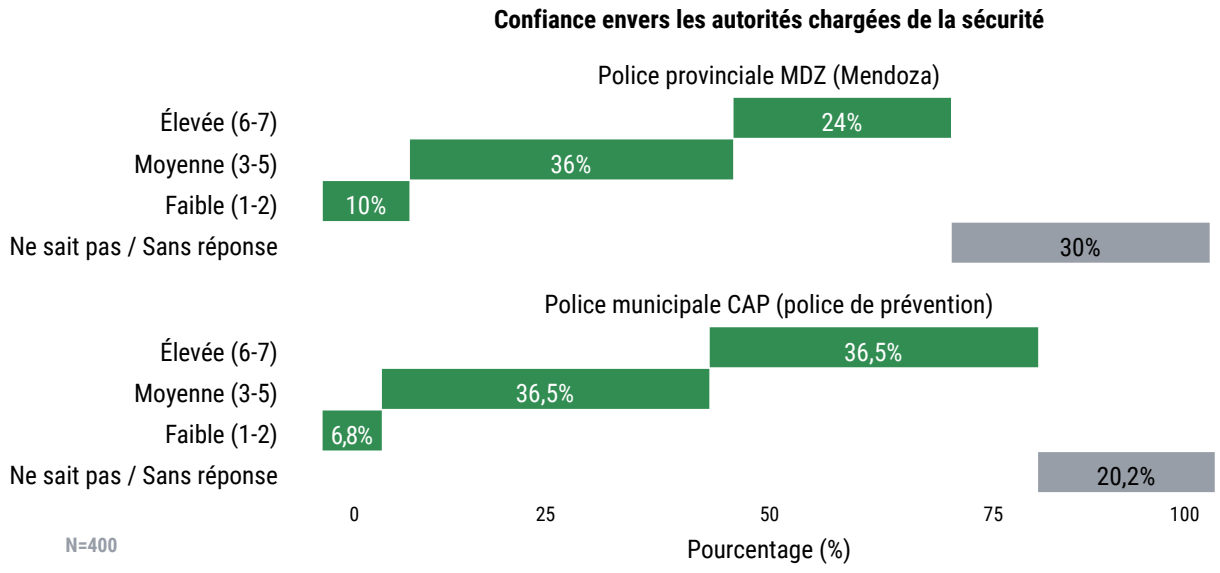
3 Il est difficile de déterminer si OEA a contribué à renforcer la confiance envers les autorités

Les éléments indiquant qu'OEA a contribué à renforcer la confiance envers les autorités chargées de la sécurité sont limités. Même si les niveaux de confiance sont plus élevés à Mendoza que la moyenne nationale en Argentine, nous n'avons pas pu établir de lien entre cette situation et la présence d'OEA. Nous avons notamment constaté que :

1. **Les habitants de Mendoza font davantage confiance aux unités de police de prévention et à la police provinciale que le reste du pays.** Le niveau de confiance est plus élevé envers la police provinciale qu'envers la police de prévention.
2. **Les données sont insuffisantes pour conclure qu'OEA est en soi le principal moteur de cette amélioration de la confiance.** La police provinciale continue de bénéficier d'un niveau de confiance plus élevé, même parmi les utilisateurs d'OEA, qui devraient pourtant être plus familiers avec la police de prévention chargée de la mise en œuvre et de l'application du programme.

Les habitants de Mendoza font davantage confiance aux unités de police locales et provinciales que le reste du pays. Alors que seuls 18 % des Argentins déclarent avoir une grande confiance dans la police nationale[15], les niveaux de confiance sont comparativement plus élevés à Mendoza : 36,5 % des habitants déclarent avoir une grande confiance dans la police provinciale. La confiance envers la police municipale de prévention n'a pas encore atteint le niveau de celle accordée à la police provinciale : 24 % des habitants interrogés dans le cadre de notre enquête ont déclaré avoir une grande confiance en la police municipale. Ces chiffres suggèrent une confiance relativement plus forte envers les institutions de sécurité locales, en particulier au niveau provincial.

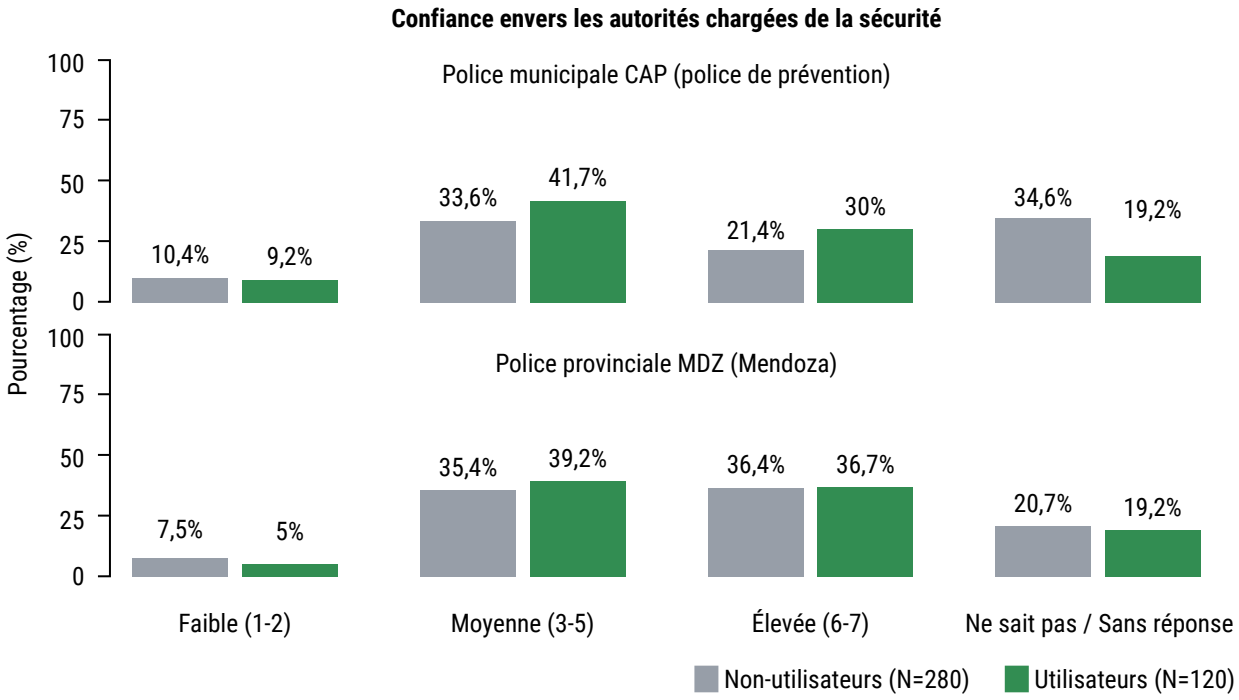
Graphique F9. Confiance dans la police municipale et provinciale



15 Statistiques issues de l'étude LAPOP de l'université de Vanderbilt, visualisées dans l'« AmericasBarometer Data Playground ». Variable évaluée : confiance dans la police nationale (b18)

Les données disponibles ne permettent pas de conclure qu'OEA soit le principal facteur à l'origine de cette confiance accrue à Mendoza. La police provinciale continue de bénéficier d'un niveau de confiance plus élevé, même parmi les utilisateurs d'OEA, qui devraient pourtant être plus familiers avec la police de prévention chargée de la mise en œuvre et de l'application d'OEA. Si OEA était le principal facteur déterminant de la confiance, on s'attendrait à ce que les agents de prévention — principaux responsables de la mise en œuvre d'OEA — bénéficient des niveaux de confiance les plus élevés, au moins parmi les utilisateurs du programme conscients de leur rôle. Or, cette tendance n'est pas observée, comme le montre le graphique F10.

Graphique F10. Confiance dans la police municipale (de prévention) et la police provinciale chez les utilisateurs et les non-utilisateurs d'OEA



Les données mettent en évidence deux facteurs principaux susceptibles d'expliquer cette différence :

1. **Une moindre reconnaissance des agents de prévention :** une proportion plus élevée de personnes interrogées déclarent ne pas connaître les agents de prévention ou ne pas avoir d'avis à leur sujet (30 %) par rapport à la police provinciale (20 %), ce qui suggère une visibilité ou une familiarité moindre avec cette unité de police. La moindre visibilité des agents de prévention peut s'expliquer par deux facteurs : i) leur portée limitée (10 % de la population), et ii) un faible besoin. Les données de l'enquête confirment que le besoin de recourir à OEA reste relativement limité : seuls 16 % des habitants ont déclaré avoir été victimes d'un délit au cours de l'année écoulée (contre une moyenne nationale de 33 %)[16]. Conformément à ce constat, plus de la moitié des personnes interrogées qui connaissaient OEA ont indiqué ne pas y avoir eu recours car elles n'en avaient pas eu besoin.
2. **Rôle opérationnel limité des agents de prévention :** tant les habitants que les responsables du programme ont souligné que le champ d'action restreint de la police de prévention limite son efficacité aux yeux du public. Ce champ d'action

16 Statistiques issues de l'étude LAPOP de l'université Vanderbilt, visualisées dans l'AmericasBarometer Data Playground. Variable évaluée : victime d'un délit (vic1ext)

restreint (notamment les restrictions concernant la mise en garde à vue des suspects et l'accès aux domiciles privés) constitue une préoccupation récurrente parmi les utilisateurs d'OEA, en particulier ceux qui sont insatisfaits de la suite donnée à leurs signalements.

Encadré F2. Perceptions du rôle de la police de prévention

« Le problème, c'est qu'ils n'ont pas d'armes non plus ; ils n'ont pas grand-chose pour se défendre. Ils ne peuvent pas intervenir… Je pense que [leur rôle] est de persuasion ; c'est avant tout de la persuasion. À cause de la présence de la voiture de patrouille et tout ça — les gyrophares, etc. C'est un peu comme un épouvantail dans une ferme. Mais ça aide, remarquez, je suis d'accord, ça aide. »

(Anonyme, utilisateur d'OEA)

« Il y a beaucoup de scepticisme… quant au fait qu'ils n'aient pas le statut de policiers. Voilà donc la critique… Pourquoi viennent-ils ? »

(Anonyme, utilisateur d'OEA)

Une autre contrainte en termes de capacités réside dans la faible coordination avec la police provinciale dans certains cas. Les agents de prévention signalent que les demandes d'appui adressées à la police provinciale sont parfois retardées ou restent sans réponse, ce qui limite encore davantage leur efficacité perçue.

Nous avons exploré une hypothèse alternative pour expliquer la confiance plus élevée observée à Mendoza : le renforcement continu des unités de prévention augmente leur capacité opérationnelle et leur capacité de réaction face aux incidents criminels. Les résultats qualitatifs suggèrent que cela pourrait être vrai. Les participants ont mis en avant les récentes améliorations des capacités policières et l'augmentation des investissements dans les infrastructures de sécurité, telles que les caméras et les unités de patrouille, comme des facteurs contribuant à une plus grande confiance envers les autorités. Les efforts actuels visant à améliorer le centre de sécurité pourraient renforcer cette perception à l'avenir. De plus, les agents de prévention ont indiqué avoir renforcé leurs relations avec les communautés qu'ils servent.

Encadré F3. Relations entre la police de prévention et les habitants

« Je pense que les habitants ont une opinion très positive de la police de prévention. Le fait que des véhicules de patrouille soient stationnés dans des quartiers spécifiques, toujours aux mêmes endroits, permet aux habitants de les voir plus souvent et garantit que l'agent de prévention soit le premier à arriver sur place. Cela s'est donc avéré très bénéfique. »

« Dans mon cas, la plupart des habitants avec lesquels j'interagis sont des personnes âgées. Je patrouille, je les salue et je discute avec elles. Par exemple, lorsqu'elles sortent leur voiture du garage, je reste sur place jusqu'à ce qu'elles le referment. Je reste dans le véhicule, bien sûr, mais cela leur procure un grand sentiment de sécurité — un très grand sentiment de sécurité. »

(Anonyme, agent de prévention)