

Université de Montréal

SURVEILLANCE ET ORDRE COMMERCIAL  
Ethnographie d'un centre de contrôle de vidéosurveillance en milieu privé de masse

Par  
Anne-Marie Pratte

École de criminologie  
Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures  
En vue de l'obtention du grade de maîtrise (M.Sc)  
en criminologie

Décembre 2009

© Anne-Marie Pratte, 2009

Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :  
**SURVEILLANCE ET ORDRE COMMERCIAL**  
Ethnographie d'un centre de contrôle de vidéosurveillance en milieu privé de masse

Présenté par :  
Anne-Marie Pratte

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

|                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| Benoît Dupont:            | Directeur de recherche    |
| Stéphane Lemay-Langlois : | Co-directeur de recherche |
| Massimiliano Mulone :     | Président rapporteur      |
| David Murakami Wood :     | Membre du jury            |

## Résumé

Dans l'optique que la télésurveillance est devenue un outil indispensable en matière de sécurité, notre projet de recherche porte sur la manière dont elle est utilisée à des fins de gestion de l'ordre dans une propriété privée de masse (propriété privée que le public général est invité à visiter). Il s'agit de comprendre le rôle du centre de contrôle de télésurveillance dans la gestion d'un centre commercial. De façon plus spécifique, nous voulons décrire le fonctionnement et les objectifs des technologies de télésurveillance et les méthodes de contrôle utilisées dans un espace privé de masse. Nous voulons décrire les pratiques des agents affectés au centre de contrôle de télésurveillance ainsi que leur perception des notions de sécurité et d'ordre, avec une attention particulière accordée à la surveillance des lieux. Le site que nous avons sélectionné est un édifice situé en plein cœur du centre-ville de Montréal, où nous retrouvons des galeries commerciales abritant plusieurs restaurants et boutiques. Afin d'atteindre nos objectifs de recherche, nous avons fait plus de 150 heures d'observation participante dans le centre de contrôle de télésurveillance. Nos observations étaient complétées par des entretiens spontanés, afin de bien comprendre la dynamique et les interactions entre les agents, les autres employés et les visiteurs. Ainsi, notre matériel empirique est surtout de nature qualitative, mais nous avons complété ces données avec une grille d'analyse quantitative permettant une analyse minutieuse de l'emploi du temps des agents de sécurité à l'aide d'un fichier informatisé. Nous sommes en mesure d'établir que la surveillance dans une propriété privée de masse vise, à bien des égards, la gestion de l'image. La sécurité proprement dite est reléguée au second plan, derrière tout ce qui est relatif au marketing et à l'encouragement à la consommation. De plus, nous avons constaté que les agents de sécurité dans de tels lieux servent surtout à répondre à des besoins organisationnels ponctuels, leur quotidien n'étant guidé par aucune mission globale. Quant au centre de contrôle de vidéosurveillance, nous pouvons affirmer que son rôle est de s'assurer que toutes les activités au centre se déroulent comme convenu par les gestionnaires de l'établissement.

**Mots clés :** agent de sécurité, contrôle, surveillance, propriété privée de masse, vidéosurveillance.

## Summary

In the perspective that Closed-Circuit Television (CCTV) has become an essential tool in the world of security, our research project attempts to understand the ways in which this tool is used to create order in a mass private property (a private property that the general public is invited to visit). It is a matter of understanding the role of a CCTV system, and of the command center, in the security management of the shopping center. More specifically, we wish to describe the inner functioning and the objectives of the surveillance technologies, as well as the control methods, used in a mass private property. Also, we want to describe the practices of the agents assigned to the control center and their perceptions on safety and order, with a particular attention given to the surveillance of the environment. The selected site for this study is a commercial building located in downtown Montreal, which houses several restaurants and shops. In order to achieve our research objectives, we completed more than 150 hours of active observation in a CCTV monitoring control center. Our observations were supplemented with spontaneous discussions in order to better understand the dynamics and interactions between agents, other employees and visitors. As such, our empirical material is mainly qualitative in nature; however, we complemented these data with a quantitative analysis grid allowing for a meticulous analysis of the security agents' timetable using a computerized file. We are able to establish that monitoring in a mass private property aims primarily image management, and safety itself is considered less important than marketing and consumption encouragement. Moreover, we discovered that security agents' day-to-day activities were not guided by a global mission, but rather serve the timely organizational needs. As for the CCTV monitoring control center, we claim that its main role is to help the establishment's managers insure that all activities progress as planned.

**Key words:** security agent, control, monitoring, mass private property, CCTV.

## TABLE DES MATIÈRES

|  |      |
|--|------|
| <b>RÉSUMÉ / SUMMARY</b> .....  | III  |
| <b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....  | V    |
| <b>LISTE DES TABLEAUX</b> .....  | VII  |
| <b>LISTE DES FIGURES</b> .....   | VIII |
| <b>LISTE DES SIGLES ET DES ABRÉVIATIONS</b> .....                                      | IX   |
| <br>   |      |
| <b>INTRODUCTION</b> .....  | 1    |
| <b>CHAPITRE 1 : surveillance et contrôle d’espaces privés de masse</b> .....           | 6    |
| <b>1.1 contrôle social et surveillance</b> .....                                       | 7    |
| 1.1.1 transformation du contrôle social : la société du risque.....                    | 10   |
| 1.1.2 les technologies.....  | 14   |
| 1.1.3 la privatisation de la sécurité.....   | 15   |
| <b>1.2 espaces commerciaux</b> .....   | 18   |
| 1.2.1 la formation d’espace propre à la consommation.....                              | 18   |
| 1.2.2 le rôle de la sécurité privée dans cette création.....                           | 19   |
| 1.2.3 le rôle particulier de la vidéosurveillance dans ces espaces<br>commerciaux..... | 21   |
| <b>1.3 la vidéosurveillance</b> .....  | 23   |
| 1.3.1 les études antérieures sur la vidéosurveillance.....                             | 24   |
| 1.3.2 les études réalisées dans les centres de contrôle.....                           | 27   |
| <br>   |      |
| <b>CHAPITRE 2 : méthodologie</b> .....   | 37   |
| <b>2.1 présentation des objectifs</b> .....  | 38   |
| <b>2.2 réalisation d’une ethnographie</b> .....  | 38   |
| 2.2.1 description de la base de données.....   | 41   |
| 2.2.2 description du terrain.....  | 46   |
| 2.2.3 échantillonnage.....   | 49   |
| <b>2.3 traitement des données</b> .....  | 51   |

|   |     |
|---|-----|
| <b>CHAPITRE 3 : le surveillant et son environnement</b> .....         | 54  |
| <b>3.1 organisation de la sécurité</b> .....                          | 55  |
| <b>3.2 les technologies de la sécurité</b> .....                      | 59  |
| 3.2.1 système de ronde électronique.....                              | 60  |
| 3.2.2 système de surveillance des portes.....                         | 62  |
| 3.2.3 système d'alarme.....   | 63  |
| 3.2.4 caméras de surveillance.....                                    | 63  |
| <b>3.3 le centre de contrôle</b> .....                                | 70  |
| 3.3.1 la disposition du centre de contrôle.....                       | 71  |
| 3.3.2 les autres tâches effectuées au centre de contrôle.....         | 73  |
| <b>3.4 les procédures</b> .....                                       | 87  |
| <br>  |     |
| <b>CHAPITRE 4 : objectifs et moyens de surveillance dans le monde</b> |     |
| <b>de la propriété de masse</b> .....                                 | 90  |
| <b>4.1 surveillance et contrôle de l'image</b> .....                  | 91  |
| 4.1.1 surveillance de l'apparence.....                                | 92  |
| 4.1.2 surveillance du locataire.....                                  | 97  |
| 4.1.3 surveillance du client.....                                     | 100 |
| <b>4.2 surveillance et sécurité</b> .....                             | 104 |
| 4.2.1 surveillance et contrôle des individus indésirables.....        | 105 |
| 4.2.2 surveillance et technologie.....                                | 117 |
| <b>4.3 surveillance et surveillants</b> .....                         | 119 |
| 4.3.1 relations de travail.....                                       | 119 |
| 4.3.2 surveillance du surveillant.....                                | 126 |
| <br>  |     |
| <b>CONCLUSION</b> .....   | 130 |
| <br>  |     |
| <b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....  | 136 |

## LISTE DES TABLEAUX

|   |     |
|---|-----|
| TABLEAU 1.1.....  | 11  |
| Synthèse sur les mesures de prévention situationnelle.  |     |
| TABLEAU 1.2.....  | 27  |
| Conditions qui améliorent l'efficacité de la télésurveillance.  |     |
| TABLEAU 1.3.....  | 32  |
| Proportion des types de suspicion selon leur source.  |     |
| TABLEAU 2.1.....  | 42  |
| Variables se trouvant dans notre grille d'observation.  |     |
| TABLEAU 2.2.....  | 50  |
| Synthèse des journées d'observation entre le 29 avril 2009 et le 7 juin 2009.                               |     |
| TABLEAU 2.3.....  | 50  |
| Synthèse du nombre de périodes d'observation par quart de travail entre le 29 avril 2009 et le 7 juin 2009. |     |
| TABLEAU 3.1.....  | 65  |
| Temps moyen réservé à la surveillance des caméras selon le quart de travail.                                |     |
| TABLEAU 3.2.....  | 67  |
| Activités réalisées par l'entremise des caméras de surveillance   |     |
| TABLEAU 3.3.....  | 69  |
| Surveillance d'individus par le biais des caméras.  |     |
| TABLEAU 3.4.....  | 75  |
| Les différentes activités rapportées par les agents de sécurité.  |     |
| TABLEAU 4.1.....  | 106 |
| Types d'intervention suite à la surveillance de personnes indésirables en fonction de trois catégories.     |     |
| TABLEAU 4.2.....  | 112 |
| Les caractéristiques d'individus suspects.  |     |
| TABLEAU 4.3.....  | 121 |
| Pourcentages de perte de temps en fonction du quart de travail.   |     |

**LISTE DES FIGURES**

|   |    |
|---|----|
| FIGURE 2.1.....                                   | 41 |
| Exemple de grille d'observation.                  |    |
| FIGURE 2.2.....                                   | 47 |
| Plan du Montréal souterrain.                      |    |
| FIGURE 3.1.....                                   | 56 |
| Organigramme du service de sécurité.              |    |
| FIGURE 3.2.....                                   | 72 |
| Disposition des écrans dans la salle de contrôle. |    |
| FIGURE 3.3.....                                   | 72 |
| Clavier Pelco                                     |    |



**LISTE DES SIGLES ET DES ABRÉVIATIONS**

CCTV : Closed-Circuit Television

Cpt: Capitaine

Agt: Agent

## **INTRODUCTION**

L'inquiétude, la peur et l'angoisse sont tous des sentiments reliés à la perception d'un risque (Heiderich, 2005). Or, dans notre société actuelle, les risques écologiques et les divers dangers prennent une telle ampleur dans la réalité et dans la perception des individus qu'ils transforment notre façon d'agir. Cela amène certains sociologues, comme Ulrich Beck, à parler en terme de société du risque. C'est-à-dire d'une société où le risque ne constitue pas une simple menace, mais plutôt la mesure de nos actions (Beck, 2001). Suivant cette logique, la sécurité s'articule elle aussi autour d'une perspective de gestion de risque. Il s'agit de définir ces risques, d'en évaluer les conséquences et d'y répondre ou de trouver des moyens de les contourner.

La privatisation de la sécurité constitue justement une des réponses à cette gestion des risques. Pour répondre à un sentiment d'insécurité généralisée, les agences de sécurité privée ont connu une croissance astronomique depuis les dernières années. Cet engouement pour la sécurité est en grande partie attribuable au fait que les commerçants et les administrateurs ont pris conscience de la menace de l'augmentation des crimes et des incivilités et du fait que la police publique ne pouvait leur offrir les services attendus (Cusson, 1998). La sécurité privée s'est donc développée en tant que marché économique, où le souci de rentabilité doit être conjugué avec la réponse aux attentes de leurs clients. Dans une telle perspective, la sécurité devient de plus en plus une marchandise plutôt qu'un droit garanti par l'État (Heilmann 2007).

Cette privatisation de la sécurité s'est développée parallèlement à la privatisation des espaces. Maintenant, une très grande partie de nos activités quotidiennes se déroulent dans ce que l'on peut appeler une propriété privée de masse (*mass private property*), expression utilisée par Shearing et Stenning pour désigner une propriété appartenant à une entité privée, mais qui est accessible au public. Ce type d'établissement que l'on qualifie d'hybride a des caractéristiques typiques d'endroits privés ainsi que des caractéristiques typiques d'endroits publics. Pour s'assurer la continuité des affaires, les gestionnaires d'endroits privés de masse exercent un contrôle serré de leur

établissement (Shapland, 1999) et l'une des façon d'y parvenir se traduit par des activités de surveillance. Pour soi-disant faciliter ces activités et pour limiter le besoin en ressources humaines, la vidéosurveillance est devenue un outil de prédilection pour assurer la surveillance des lieux. Les gestionnaires de propriétés privées de masse s'équipent de ce système pour protéger leur établissement d'éventuels risques et ce, peu importe leur nature. Nous nous retrouvons dans un environnement où le risque est qualifié de faible, mais qui nécessite une réponse technologique pour l'assumer. Pour les gestionnaires d'établissement privé de masse, la gestion des risques constitue une préoccupation dominante, ce qui est assez paradoxal, puisque nous savons que les risques réels sont très bas et que les coûts de la sécurité relativement haut. Ces derniers équipent leur site de système de télésurveillance, d'une part pour faire baisser les coûts de sécurité et d'autre part pour être conforme avec leur assureur. Toutefois, nous ne pouvons passer outre le fait que l'emploi de ces technologies peut produire des effets secondaires au niveau des activités pratiques du personnel. Comme le soulignent Norris et Armstrong (1999), la surveillance des individus repose souvent sur des stéréotypes et de la discrimination.

Dans cette optique, nous nous sommes intéressés à la question du maintien de l'ordre et de la sécurité dans une propriété privée de masse. De façon spécifique, l'objectif de ce mémoire consiste à comprendre le rôle du centre de contrôle de vidéosurveillance dans la gestion de la surveillance d'un espace privé de masse. La réalisation de notre recherche amène un nouveau pan au niveau des connaissances scientifiques puisque la question de la surveillance dans les endroits « privés de masse » sous l'angle de l'observation du fonctionnement d'un centre de contrôle est un sujet peu exploité.

De plus, notre recherche se veut une réponse à ce curieux paradoxe : les propriétaires d'espaces privés de masse font appel à des agents de sécurité et à diverses technologies de sécurité pour protéger leur établissement d'un éventuel risque quand nous savons que les risques se présentent dans une très faible mesure. La pertinence

scientifique de notre recherche se fonde donc sur un nouveau questionnement théorique : le rôle « réel » du centre de contrôle de vidéosurveillance.

De façon pratique, cette recherche va permettre de mieux cerner le fonctionnement actuel de la pratique de la surveillance par l'entremise de système de vidéosurveillance. Cela va nous permettre de cerner éventuellement des problématiques reliées au travail des agents humains qui effectuent cette surveillance. Il est possible de dégager deux principales utilités au fait de mieux connaître leurs pratiques. D'une part, notons une utilité au niveau de la sécurité puisque cette recherche vise à améliorer la pratique. Les conclusions tirées de cette recherche pourront servir de point de repère autant pour les propriétaires d'établissements privés de masse que pour les agences de sécurité privée. D'autre part, notons une utilité « politique », c'est-à-dire qu'avant d'implanter un système de vidéosurveillance il s'avère pertinent de savoir son fonctionnement pour ne pas utiliser ce système à mauvais escient. Nous savons que la télésurveillance est souvent vue, par les différents gestionnaires, les compagnies d'assurances, les gouvernements, les entreprises de sécurité, les corps policiers, comme étant une panacée ayant réponse à tous les problèmes de sécurité, quelque soit leur nature. Or, la réalisation de notre recherche va permettre de mieux cerner le rôle réel de cette technologie de surveillance.

Le premier chapitre permet d'effectuer un bilan des connaissances sur l'utilisation de la vidéosurveillance dans les propriétés privées de masse. À titre de préambule, nous commençons par décrire la relation entre le contrôle social et la surveillance, en prenant bien soin de soulever les diverses transformations que ces deux concepts ont subies. Ensuite, une description du centre commercial est donnée en spécifiant la place de la sécurité privée dans cette création ainsi que celle de la vidéosurveillance.

Dans le second chapitre nous décrivons la méthodologie employée afin de répondre à notre objectif de recherche. Ici, il importe de préciser que notre matériel empirique est surtout de nature qualitative, mais nous l'avons complété avec une grille

d'analyse. La base de données produite est donc présentée tout comme notre site d'observation ainsi que les modalités de réalisation de notre recherche.

Le troisième chapitre est réservé à la description complète de notre site d'observation. Cette description se scinde en quatre principales parties. La première consiste en une description détaillée de l'organisation de la sécurité. La seconde expose les différentes technologies de sécurité. La troisième partie fournit une description rigoureuse de l'organisation et du fonctionnement du centre de contrôle de vidéosurveillance. La dernière partie aborde brièvement les différentes procédures en vigueur. Bref, ce chapitre se veut un portrait de notre site d'observation.

Dans le quatrième chapitre, nous analysons ce portrait. En fait, nous prenons tous nos résultats présentés au chapitre précédent afin de décrire les objectifs et les moyens de surveillance dans une propriété privée de masse. Ici, nous analysons la surveillance sous trois volets distincts : la surveillance et le contrôle de l'image, la surveillance et la sécurité, la surveillance et les surveillants. Nous comprendrons que le chapitre trois et quatre ne doivent pas être vus comme des entités distinctes, mais bien comme étant complémentaires.

**CHAPITRE 1 :**  
**Surveillance et contrôle d'espaces privés de masse**

Le terme surveillance se définit comme étant l'action de surveiller, soit observer attentivement pour contrôler<sup>1</sup>. La surveillance et par conséquent le contrôle, s'articule de diverses façons, à différents niveaux et par différentes instances. À travers le temps, le concept de surveillance a connu des modifications notables, s'adaptant aux nouvelles réalités. L'avènement des technologies de surveillance jumelé à l'avènement des propriétés privées de masse est venu modifier de façon tangible la gestion de la surveillance. Le présent chapitre vise à illustrer cette évolution ainsi qu'à démontrer le rôle de la vidéosurveillance dans ce type de propriété.

## 1.1 CONTRÔLE SOCIAL ET SURVEILLANCE

Selon plusieurs courants théoriques contemporains, le contrôle social constitue une des raisons majeures de la conformité de l'individu aux normes sociales. La littérature sur le contrôle social se divise en deux grandes traditions. La première le conçoit comme une des raisons pour lesquelles nous nous *retenons* de commettre un crime, ce qui équivaut à une étiologie de la conformité. Ici, la conformité ne résulte pas d'inhibitions innées qui nous poussent à respecter les autres, mais plutôt par des pressions sociales qui nous empêchent d'agir ou nous font hésiter avant de passer à l'acte – généralement par la menace d'une punition. Par exemple, Hirschi (2002) ne se questionne pas sur les causes de la délinquance, mais plutôt sur les raisons de ne pas être délinquant. Sa principale explication est que l'individu agit en conformité avec les normes préexistantes afin de ne pas briser son lien avec la société. De façon brève, il est possible d'identifier quatre composantes de ce lien : l'attachement, l'engagement, l'investissement et la croyance. Bref, l'individu ayant développé de solides liens sociaux aura moins la propension à commettre de la délinquance puisqu'il aura intériorisé les normes.

Cusson définit le contrôle social se comme étant « la totalité des actions posées dans le but de réduire la probabilité qu'un crime ne soit commis » (1993 : 39-40). Selon

---

<sup>1</sup> Définition du Petit Larousse illustré 2000.



lui, les contrôles sociaux ont un effet structurant sur les comportements des délinquants, en ce sens qu'ils influencent leurs choix. Il mentionne quatre mécanismes principaux qui pèsent sur leurs choix : augmenter la difficulté de réalisation du délit, augmenter les risques auxquels s'exposent les délinquants, faire baisser leur espérance de gains et entraîner un sentiment de culpabilité et de honte.

Pour sa part, Loubet Del Bayle (2007) aborde le concept du contrôle social sous l'angle de la sécurité. Il affirme que la vie sociale n'est possible que dans la mesure où chacun peut prévoir d'une certaine façon le comportement de l'autre. Cet auteur souligne que les citoyens cherchent à se protéger de l'insécurité et que le sentiment de sécurité est assuré par l'ensemble des règles qui organisent la prévisibilité des comportements. Cela l'amène à se questionner sur la façon dont s'articule la régulation du contrôle social ou, pour parler en ses termes, à la gestion de la conformité. De plus, il précise que le contrôle social peut prendre différentes formes, soit le contrôle social interne où l'individu a intériorisé la norme et le contrôle social externe qui résulte de pression sociale extérieure. Bref, les contrôles sociaux modulent nos faits et gestes afin que nous respections la norme, afin d'éviter la déviance.

La seconde tradition dans l'étude du contrôle social s'est penchée sur la manière dont les fonctions de contrôle structurent les relations de pouvoir dans un groupe social. Par exemple, dans son historique du contrôle social, Robert (1984) qualifie le contrôle social comme étant implicitement une sociologie de l'ordre et de l'harmonie. C'est derrière les concepts d'ordre et de domination que peut s'articuler le contrôle social. Cohen quant à lui (1985) introduit d'une certaine façon la notion de gestion des risques en abordant le contrôle social comme étant une série de méthodes mises en place afin d'offrir une réponse adaptée à ce que la société considère problématiques, déviants, menaçants, en d'autres termes, ce qui est indésirables. Cette réponse peut se traduire, selon Cohen, par une diversité d'actions telles : la punition, la dissuasion, l'incarcération, la prévention ou la réhabilitation.

Comme le laissent paraître les lignes précédentes, le contrôle social est intrinsèquement lié à la surveillance. Par exemple, selon Ruegg (2007), chaque personne étant dans un même espace voit les autres et simultanément est vue par les autres, ce qui entraîne un contrôle social spontané, régi en fonction des normes sociales préexistantes. Chacun ajuste son comportement en fonction de celui de l'autre, entraînant ainsi une autorégulation du comportement. Cette idée, que Ruegg appelle « coprésence », se conjugue bien avec la notion de sécurité par la prévisibilité des comportements d'autrui de Del Bayle, puisque l'impression de prévisibilité passe nécessairement par une évaluation – une surveillance – des comportements de nos pairs.

Ainsi, il est sans équivoque que la surveillance est un moteur du contrôle social – l'autre étant la *réaction* à la détection de conformité (récompense ou simple absence de punition) ou à la détection d'une déviance (punition ou retrait d'une récompense). Il importe à ce stade de définir en quoi consiste la surveillance, car cette action est plus qu'une personne qui en regarde une autre : « it is any collection and processing of personal data, whether identifiable or not, for the purposes of influencing or managing those whose data have been garnered » (Lyon, 2001 : 2). De plus, comme le mentionne Lyon (1994, 2001, 2007) la surveillance présente deux faces soit la prévention et le contrôle. Un sauveteur qui surveille une piscine constitue un exemple de cette première face (2007 : 13) tandis que la surveillance électronique des délinquants représente l'autre facette. Toutefois, il est aussi possible d'affirmer qu'une même mesure peut être de façon simultanée de la prévention et du contrôle. Par exemple, dans un centre commercial, un système de vidéosurveillance peut d'une part être un outil de prévention dans le sens où il est installé dans une logique de dissuasion. D'autre part, ce même système peut aussi être un outil de contrôle pour les employés de ce centre. Ces derniers sont constamment sous l'œil de la caméra ce qui limite les probabilités qu'ils s'écartent de la norme.

Dans le cadre de cette recherche, c'est plutôt la deuxième face de la surveillance qui nous intéresse, soit le contrôle. À titre indicatif, l'idée du panoptique tel que

développé par Bentham (1791) et actualisé par Foucault (1975) constitue une représentation extrême de contrôle effectué par le biais de la surveillance. Pour Jeremy Bentham, le panoptique est une simple idée d'architecture qui a pour but de faire croire à tous qu'ils sont vus, à l'aide de la dissimulation des activités réelles – et bien partielles – de surveillance. Tandis que pour Foucault le panoptique ne se limite pas à un bâtiment, mais bien à une façon de gouverner, le panoptisme devenant un dispositif disciplinaire qui prendra la forme d'une société disciplinaire. Le but étant que l'individu doit croire qu'il est surveillé pour qu'il se surveille lui-même, entraînant ainsi une autorégulation du comportement.

### **1.1.1 Transformation du contrôle social : la société du risque**

La société du risque est un concept sociologique développé par Ulrich Beck, qui mentionne que nous vivons à une époque où les risques écologiques et les dangers prennent une telle ampleur dans la réalité et dans la perception des individus qu'ils transforment notre façon d'agir. Bref, dans notre société actuelle nous vivons dans une véritable société d'amplification du risque et l'État est prêt à déboursier des sommes astronomiques afin de prévenir certains risques dont la probabilité qu'ils s'actualisent frôle la nullité (Vandenberghé, 2001).

En cette période de « modernité tardive », la sécurité s'articule elle aussi autour d'une perspective de gestion de risque. Il s'agit d'une façon de réfléchir à la réalité qui consiste à en extraire des informations au sujet de risques possibles, pour ensuite répondre à ces risques ou trouver des moyens de les contourner. Pour parler comme Beck (2001) le risque ne constitue pas une simple menace, mais bien la mesure de nos actions. Bref, la gestion de risque s'effectue par de l'analyse de risque et les réponses qui seront prises seront fonction de la conjoncture entre les probabilités de rencontrer ce risque et l'incidence qu'il produira s'il advenait qu'il se produise.

Dans le but de pallier ces éventuels risques, il existe diverses réponses dont la source provient de la prévention situationnelle. C'est-à-dire une méthode de prévention qui

visé à « modifier des circonstances particulières dans lesquelles des délits pourraient être commis afin qu'ils paraissent difficiles, risqués ou inintéressants pour qui serait tenté de les commettre » (Cusson, 2002 : 39). Le concept de prévention situationnelle a été établi autour de la proposition de la théorie du choix rationnel comme quoi le délinquant fait un calcul coût/bénéfice de ce crime. Le but ultime étant d'infléchir la décision du délinquant, le faisant par conséquent renoncer à son acte délictueux.

Afin de rencontrer cet objectif, il existe différentes mesures de prévention situationnelle, qui donnent lieu à un très grand éventail d'actions concrètes. Cusson (2007c) regroupe en huit différentes catégories les techniques de prévention situationnelle, soit : les surveillances et les vérifications, les protections physiques, les contrôles d'accès, les contrôles de facilitateurs, les détournements, les désintéressements, les alternatives, les apaisements. Toutes ces techniques sont présentées et expliquées au tableau 1.1.

**Tableau 1.1. Synthèse sur les mesures de prévention situationnelle<sup>2</sup>**

| Type de mesure                         | explications   |
|--|--|
| les surveillances et les vérifications | - augmenter les risques du délinquant en l'ayant à l'œil, et ce par six différentes techniques :<br>1) la surveillance par des personnes;<br>2) les équipements de surveillance;<br>3) les mesures de détections;<br>4) l'amélioration de la visibilité des cibles potentielles et des accès;<br>5) les vérifications et les contrôles;<br>6) les réglementations. |
| les protections physiques              | - augmenter les difficultés du délinquant en augmentant les protections physiques sur la cible potentielle et ce, par quatre principales techniques :<br>1) les obstacles à la pénétration;<br>2) l'immobilisation des cibles;<br>3) le ralentissement du délinquant lors de sa fuite;<br>4) l'amélioration systématique des protections physiques résidentielles  |
| les contrôles d'accès                  | - augmenter les difficultés du délinquant en contrôlant les accès d'un site et ce, de cinq différentes façons :<br>1) les postes de garde à l'entrée de site;<br>2) les contrôles d'entrée dans les blocs appartements;<br>3) les codes d'accès;<br>4) les fouilles;   |

<sup>2</sup> Pour de plus amples détails sur ces mesures et différentes techniques, le lecteur peut se référer aux chapitres 2 et 3 de l'ouvrage de Maurice Cusson (2002) et le chapitre 28 du Traité de Sécurité Intérieure (2007).

|                                |  |
|--------------------------------|--|
|                                | 5) les marquages.  |
| les contrôles de facilitateurs | - augmenter les difficultés en réduisant ou en éliminant ce qui pourrait aider le délinquant dans la perpétration de son délit et ce, par cinq principales techniques :<br>1) le contrôle des armes;<br>2) éliminer les objets pouvant servir d'arme;<br>3) rendre plus difficiles les fraudes par cartes de crédit ou cartes d'assurance maladie;<br>4) réglementer la vente d'instruments pouvant servir armes;<br>5) contrôle d'alcool.   |
| les détournements              | - augmenter les difficultés du délinquant en le détournant de sa cible potentielle et ce, de quatre différentes techniques :<br>1) aménager les trajets pour éviter la convergence des délinquants potentiels et de leurs cibles;<br>2) situer les lieux de rassemblement des délinquants potentiels loin de leurs cibles;<br>3) séparer physiquement les adversaires;<br>4) gérer les horaires pour limiter les convergences des délinquants vers leurs cibles.   |
| les désintéressements          | - réduire les bénéfices en enlevant les bénéfices du potentiel délit et ce, de huit différentes façons :<br>1) moyen de paiement sans argent comptant;<br>2) réduction des sommes d'argent conservées dans la caisse;<br>3) nettoyage rapide des graffitis et réparation de la propriété détruite;<br>4) marquage et burinage des objets de valeur et des pièces automobiles;<br>5) arrestations des receleurs;<br>6) rendre un bien inutilisable une fois volé;<br>7) étiquettes d'encre;<br>8) système électronique permettant de localiser une voiture volée. |
| les alternatives               | - offrir une solution de rechange à l'infraction, de trois différentes façons :<br>1) substituts à l'autodéfense et à la vengeance;<br>2) offre de prix avantageux pour des biens exposés au vol;<br>3) dépôts d'ordures   |
| les apaisements                | - aide à réduire les risques de conflits et rétablir l'ordre le cas échéant et ce, de trois différentes façons;<br>1) pacifications;<br>2) politesse;<br>3) réduction des frustrations   |

À la lumière du tableau 1.1, il est possible de constater que les techniques de prévention situationnelle se regroupent en cinq catégories selon la finalité de la mesure. La première de ces catégories vise à augmenter les risques du délinquant en mettant sur son chemin une diversité de moyen de surveillance et de vérifications. La mesure vise à intimider le délinquant afin qu'il renonce à commettre un geste délinquant. La deuxième catégorie vise à rendre le délit plus difficile, nous retrouvons ici quatre mesures qui ont cette finalité soit : les protections physiques, le

contrôle des accès, le contrôle de facilitateurs et les détournements. Toutes ces mesures ont comme point en commun de rendre le délit si difficile que le délinquant choisira de ne pas passer à l'acte. La troisième catégorie vise à réduire les bénéfices du délinquant en rendant son délit potentiel peu rentable, cette catégorie prend forme sous la mesure des désintéressements. La quatrième catégorie quant à elle est basée sur l'offre de solution de rechange à l'acte délictueux, c'est-à-dire l'offre d'alternative. Finalement, la cinquième catégorie vise à réduire les provocations pouvant mener à l'actualisation du délit. Ces cinq catégories ont convergent dans la même direction soit que le délinquant renonce à la perpétration de son crime.

Bref le tableau 1.1 présente de façon concrète la diversité des techniques employées en prévention situationnelle afin d'offrir une gestion des risques efficaces. Une des techniques privilégiées par ce type de prévention renvoie à l'utilisation de technologies de surveillance, telles que la vidéosurveillance, le contrôle d'accès électronique ou les systèmes électroniques de repérage. De plus la technologie vient aussi modifier les modes de gestion de la surveillance.

### **1.1.2 Les technologies**

L'avènement des technologies a transformé graduellement la façon de gérer la sécurité des espaces (Leman-Langlois et Dupuis, 2007). La technologie a pour objectif principal de contrôler le comportement humain et pour objectif secondaire de surveiller l'apparition d'évènements problématiques. Leman-Langlois et Dupuis (2007) affirment que l'utilisation de la technologie permet aux surveillants humains de porter leur attention sur les comportements suspects. C'est donc dire que la technologie est un outil privilégié pour effectuer de la surveillance. David Lyon (1994) fait mention de l'utilisation croissante des caméras de surveillance, des bases de données contenant nos informations personnelles et notre image et de plusieurs autres moyens technologiques qui permettent de nous localiser. La thèse qu'il défend est qu'il est inapproprié d'adopter une posture paranoïaque face aux technologies de

surveillance, car il faut se rappeler les deux faces de la surveillance soit la protection et le contrôle.

Cependant, Lyon se questionne à savoir jusqu'à quel point la technologie fait une différence (1994 : 162). À cette question, il répond que la technologie électronique a augmenté et a amplifié les capacités de surveillance de plusieurs façons. Nos données personnelles et nos activités quotidiennes sont maintenant retracées facilement. À titre d'exemple, nos relevés médicaux, notre dossier de crédit, nos préférences à titre de consommateur, nos relevés téléphoniques, et bien d'autres informations sur nous sont désormais aisément accessibles par le biais de la technologie. Il regroupe cet amalgame de pratiques sous le qualificatif de *dataveillance*.

Dans ce sens, Los (2006) aborde la notion de *data double*, c'est-à-dire qu'il y a tant d'information disponible sur nous que c'est comme si nous avions un double. Elle mentionne que le phénomène du *data double* est un aspect important de la modernité tardive comme sujet de surveillance et de contrôle; autrement dit, cette collecte d'information transpose les connaissances en pouvoir. Pour illustrer ses propos, Los mentionne une anecdote sur sa vie privée : après un accident, elle a décidé de poursuivre la ville pour dommages et intérêts. La réponse de son avocat fut que si elle prenait la décision de s'investir dans de telles démarches, elle devrait vivre avec l'idée qu'elle allait être suivie de façon routinière pendant plusieurs mois, voire quelques années. La poursuite lui permit de rencontrer son *data double*, une montagne d'information sur sa vie privée cumulée depuis des années (avant et après son accident). Par ailleurs, elle souligne qu'elle était étonnée devant l'impressionnant amas d'information sur sa vie privée, mais aussi devant le nombre d'erreurs qu'il contenait (information fictive sur elle dont elle fait l'hypothèse qu'elle provient d'une personne ayant le même nom). Suite à cette expérience et ses recherches sur la question, Los (2006) affirme que nous nous approchons d'une société totalitaire résultant d'une culture de la peur et de la suspicion.

Pour sa part, Foucault (1988 : 18) mentionne quatre types de technologies ayant des finalités divergentes. Le premier est les technologies de production, c'est-à-dire celles qui permettent de produire, transformer ou manipuler quelque chose. Le deuxième correspond aux technologies qui permettent de comprendre la signification de signes et de symboles. Le troisième type est les technologies de pouvoir qui déterminent la conduite des individus et qui produisent un certain effet de domination sur ces derniers. Le dernier type de technologie est appelé par Foucault *technologies of the self*, ce qui signifie des technologies qui aident l'individu dans ses tâches quotidiennes. La théorisation de Foucault souligne les fonctions multidisciplinaires des technologies.

Enfin, la technologie fait partie intégrante de notre mode de vie et elle est utilisée de façon croissante afin de protéger les espaces et les personnes. Comme le mentionne Brodeur (2003), les dernières années se caractérisent par une croissance exponentielle des revenus générés par la vente d'équipements de technologie de sécurité. Ce chercheur fait un parallèle entre la dépendance à la technologie et la gestion des risques et ce, quelque soit la nature des risques. En d'autres mots, nous désirons nous protéger d'éventuels risques et une des façons d'y parvenir se trouve dans l'utilisation de moyens technologiques. L'utilisation des technologies vient apporter des modifications dans la gestion du contrôle social tout comme la privatisation de la sécurité.

### **1.1.3 La privatisation de la sécurité**

La sécurité privée connaît depuis les dernières décennies une croissance astronomique et le nombre d'effectifs en sécurité privé dépasse largement le nombre d'effectifs en sécurité publique (Brodeur, 2003; Commission du droit du Canada, 2002; Rigakos, 2002; Shearing et Stenning, 1981). De plus, Brodeur (2003) mentionne que les budgets alloués à la sécurité privée dépassent largement ceux de la police publique, une très grande part de ces budgets étant réservée à l'achat



d'équipement technologique. C'est donc dire que la police privée investit davantage dans les technologies de sécurité.

Cette privatisation de la sécurité constitue une pièce maîtresse dans la compréhension des modifications dans la nature du maintien de l'ordre. Comme le soulignent Shearing et Stenning « The development of private security has been facilitated by fundamental shifts in the nature of property relations » (1981 : 193). Il est ici question de « propriétés privées de masse », expression utilisée par Shearing et Stenning pour désigner une propriété privée accessible au public, qui est invité à circuler à l'intérieur (Commission du droit du Canada, 2002; Shearing et Stenning, 1981; Voyce, 2006). Les administrateurs de tels sites ont de nombreux avantages à employer leur propre personnel de sécurité. Entre autres, ils peuvent déterminer les tâches dont le personnel de sécurité doit s'acquitter. Ils peuvent également, en vertu du droit du propriétaire, faire une sélection des visiteurs. Comme en fait part Shapland (1999), dans les centres d'achat qu'elle désigne comme étant un *private world*, soit une propriété privée de masse, le propriétaire pose une réglementation plus stricte sur le comportement de la clientèle. Par exemple, les jeunes sont expulsés du centre dès qu'ils se conduisent mal et les itinérants sont expulsés de façon systématique. Toutes formes de nuisances ou comportements criminels n'étant pas tolérés au sein de l'établissement. Il est beaucoup plus sujet à exclusion quiconque enfreindrait au bon déroulement des activités de l'endroit. Bien sûr, ces pratiques présentent des aspects discriminatoires pour certains individus et posent des questions éthiques.

Outre cette croissance exponentielle de l'effectif en sécurité privé, la Commission du droit du Canada (2002) mentionne qu'il devient de plus en plus difficile de distinguer les fonctions privées des fonctions publiques, la distinction entre les deux est devenue floue. De plus, elle soulève un questionnement à savoir à qui revient la responsabilité du maintien de l'ordre dans les « lieux privés de masse ». Pour reprendre les termes de la Commission du droit du Canada,

Les propriétaires de telles propriétés ont le droit de réglementer le comportement des personnes qui s'y trouvent, de contrôler l'accès à la propriété et de chasser toute personne de la propriété, par la force au besoin. La propriété privée de masse transforme un endroit qui serait autrement considéré comme un espace public habituellement régi par la police publique en une propriété privée régie par des services de sécurité privés. Un nouveau mélange de contrôle et de gouvernance permet à des sociétés privées de consolider leur territoire et de créer leurs propres systèmes privés de maintien de l'ordre (2002 : 27-28).

Bref, il s'en dégage que l'avènement des propriétés privées de masse a un impact sur la question des contrôles sociaux et elle apporte un changement dans la nature de la sécurité, qui devient de plus en plus une marchandise plutôt qu'un droit garanti par l'État (Heilmann 2007). Or, Cusson et Dupont (2007) affirment que la police a davantage une logique d'action à visée politique tandis que la sécurité privée a davantage une visée économique. Dans l'optique que les entreprises de sécurité privées sont soumises aux lois du marché, elles doivent s'assurer d'offrir des services à des prix compétitifs et choisiront d'offrir leurs services aux clients les plus rentables.

Finalement, Lomell (2004) affirme que les propriétés privées de masse représentent une zone grise quant au niveau du maintien de l'ordre puisque c'est une propriété privée qui est accessible au public. Les agents de sécurité dans un tel lieu représentent le propriétaire de l'établissement et ils ont le droit d'exclure les clients indésirables. Par exemple, les visiteurs qui dégagent une odeur nauséabonde, qui ont l'air intoxiqués ou qui sont mal vêtus pourraient se voir refuser l'accès à la propriété puisque cela nuit à l'image des lieux. Sarre (1994) abonde dans le même sens en affirmant que les agents de sécurité ont les pouvoirs que lui a conféré le propriétaire de l'établissement et que l'application de ces pouvoirs peut être difficile à appliquer chez les visiteurs.

## 1.2. ESPACES COMMERCIAUX

Les espaces commerciaux constituent l'exemple parfait d'une propriété privée de masse, appartenant à une entité privée mais ouverts à l'ensemble du public. Dans cette section, nous décrirons d'abord la création de ce type d'espace. Ensuite, nous explorerons le rôle de la sécurité privée à l'intérieur de tels espaces commerciaux, pour terminer avec le rôle particulier de la vidéosurveillance.

### 1.2.1 La formation d'espaces propres à la consommation

Selon Wakefield (2005 : 531), les centres d'achats sont graduellement devenus une version moderne du marché public, depuis l'ouverture du premier centre d'achats britannique en 1964. Dans ce sens, Voyce (2006) affirme que les centres commerciaux sont réservés à la consommation ce qui selon lui est la base de la société. Ce nouveau type d'espace vient créer une rupture entre les anciens espaces publics qui eux étaient basés sur légalité et un accès libre. Puisque désormais le centre d'achats appartient à une entité privée, il est à sa discrétion d'exclure quiconque de sa propriété. Christopherson (1994) quant à lui affirme que le centre commercial est donc construit pour former un environnement contrôlé en gardant les comportements déviants à l'extérieur.

Falk (2003) définit ce type d'établissement comme étant un groupe de commerces de détails ou d'autres établissements commerciaux qui sont gérés comme étant une seule propriété. Généralement un centre d'achats doit posséder un espace de stationnement pour la clientèle. Falk (2003) rajoute que la dimension et l'orientation du centre sont généralement déterminées par les caractéristiques du marché, c'est-à-dire les besoins nécessaires à cet emplacement. Ce chercheur mentionne aussi qu'il y a deux principaux types de centres d'achats, le premier prend la forme d'un centre commercial et le deuxième prend la forme d'un centre d'achats à aire ouverte. Ces deux types de centre se divisent en quatre catégories, selon les produits et services offerts. Nous retrouvons le *neighbourhood center*, le *local center*, suivi du *regional*

*center* pour finalement en arriver au plus gros centre d'achats, soit le *super regional center*, qui offre à la clientèle une diversité de services et de produits (Falk, 2003).

Helten et Fisher (2004), quant à eux, définissent le centre d'achats comme étant des points centraux en milieu urbain, puisqu'ils sont des points de rencontre, des milieux de divertissement et même des attractions touristiques. Ils affirment qu'il est difficile de définir en quoi consiste un centre d'achats, car il peut être différencié selon la fonction du centre, les produits et les services offerts ainsi que par la superficie du centre. Helten et Fischer emploient une définition très similaire à celle de Falk : « integrated and covered larger complexes of buildings with a multitude of business actors, hosting various activities and managed by one shopping mall company in either the trade or financial sector » (Helten et Fischer, 2004 : 325). À titre indicatif, ces deux chercheurs ont recensé plus de 62 centres d'achat à Berlin.

### **1.2.2 Le rôle de la sécurité privée dans cette création**

Comme il vient d'être mentionné, la sécurité privée et la sécurité publique n'opèrent pas selon une logique commune. La sécurité privée est davantage axée sur une logique de profits tandis que la sécurité publique est axée sur la sécurité au sens propre. Les centres commerciaux emploient donc du personnel de sécurité privée dans une perspective économique d'abord et sécuritaire ensuite. Les agents de sécurité représentent le propriétaire de l'établissement et c'est les intérêts de ce dernier qui déterminent leurs rôles (Sarre, 2004; Swol, 1999; Commission du droit du Canada, 2002; Lomell, 2004).

Wakefield (2005) a réalisé une étude sur la sécurité privée dans les propriétés privées de masse britanniques. Elle a fait 60 jours d'observations dans trois sites différents (un centre culturel, un centre commercial et un commerce de détail et de loisirs) en accompagnant les membres du personnel de la sécurité dans leurs tâches quotidiennes. Elle s'est aussi entretenue avec eux et avec le gérant de la compagnie de sécurité, des policiers et les gérants des trois propriétés. L'objectif central de sa

recherche était d'explorer les fonctions principales de l'agent de sécurité privé dans de tels lieux. Elle constate que l'image revêt une importance capitale, elle donne comme exemple que les agents portent un veston avec des boutons de manchette dorés parce que cet uniforme constitue un symbole de quiétude, donnant l'impression aux clients qu'il n'y a pas de problème de sécurité afin de leur fournir un endroit où ils se sentent bien. Par ailleurs, Wakefield affirme que tout est fait pour accommoder le client, jusqu'aux chiens qui sont acceptés à l'intérieur du centre commercial afin de ne pas perdre de clients. Suite à ces observations et entretiens, elle arrive à la conclusion que dans les endroits privés de masse, l'agent de sécurité a six principales fonctions dont : 1) être les gardiens des lieux; 2) faire du service à la clientèle; 3) prévenir les crimes et les comportements antisociaux; 4) s'assurer du maintien des règlements et appliquer des sanctions si nécessaire; 5) répondre aux urgences; 6) récolter et partager de l'information. Selon elle, ces fonctions démontrent que bien que la surveillance soit au cœur du travail de l'agent de sécurité, l'image de la compagnie et le bien-être de la clientèle représentent aussi des volets importants de leur travail (Wakefield, 2005 : 573).

Button (2003) s'est entre autres intéressé aux activités réalisées par les agents de sécurité dans un lieu privé de masse tout en portant une attention spécifique aux connaissances des agents de sécurité quant à leur droit et leur pouvoir au sein de l'établissement. Dans l'optique d'établir certaines conclusions préliminaires sur la dynamique du maintien de l'ordre dans un complexe de loisir et de vente au détail en Angleterre, Button a réalisé 29 entrevues structurées avec des agents de sécurité, quatre entrevues semi structurées avec des membres de l'administration et il a effectué environ 50 heures d'observation. Les principaux résultats auxquels il arrive sont que les agents de sécurité maximisent le service à la clientèle afin de veiller à leur bien-être. Ils portent même le titre *customer service officer (CSOs)*, illustrant l'importance accordée à la clientèle. Les agents de sécurité sont tenus d'exclure de la propriété les groupes minoritaires et ce, en lien avec l'image du centre. De plus, le fait d'exclure de tels groupes les rend plus vulnérables à être victime d'agression verbale, de menaces et d'attaques physiques. Finalement, Button conclut en

affirmant que ces résultats ne sont que préliminaires et qu'une étude plus approfondie s'avère nécessaire.

Comme il a déjà été mentionné, un des principaux rôles de l'agent de sécurité est de représenter le propriétaire et d'appliquer la réglementation élaborée par ce dernier (Lomell, 2004). Toutefois, l'être humain, bien que doué de la faculté de penser, ne peut être à lui seul un agent efficace de contrôle. Il doit être outillé afin d'en arriver à maintenir l'ordre dans une propriété privée de masse. L'utilisation de la technologie devient donc une aide efficace et plus particulièrement la vidéosurveillance (Cusson, 1998).

### **1.2.3 Le rôle particulier de la vidéosurveillance dans ces espaces commerciaux**

Avant d'entrer dans le cœur du sujet, il est intéressant de faire un très bref survol historique de l'apparition des caméras de surveillance. Norris, McCahill et Wood (2004) ont noté que la télévision en circuit fermé a fait sa première apparition en Grande-Bretagne dans les années 1950 afin d'aider la police dans la gestion de la circulation. Quelques années plus tard, soit au début des années 1960, deux caméras ayant la capacité de zoomer ont été installées près du Trafalgar Square afin d'aider la police à contrôler la foule. En 1967, la compagnie Photoscan se spécialisa dans la vente de système de vidéosurveillance avec comme approche marketing que cette technologie allait dissuader et permettre d'appréhender les clients délinquants. Ainsi, le rôle de la vidéosurveillance s'est transformé afin de passer de simple outil de gestion à un outil de contrôle.

À la lumière des travaux de Bannister, Fyfe et Kearns (1998), les systèmes de vidéosurveillance ont été installés en Grande-Bretagne avec comme principales finalités la lutte contre le crime et l'instauration d'un sentiment de sécurité et de bien-être dans la ville. Pour sa part, McCahill (1998) mentionne que les bureaux, les autorités locales, et plusieurs autres institutions publiques ont été encouragés par l'organisme britannique *Town center management* à investir dans des équipements

de vidéosurveillance afin de protéger la marchandise, les consommateurs et les employés des gens indésirables, tels les sans-abri, les jeunes et les criminels. Les systèmes de télévision en circuit fermé ont aussi été installés dans l'optique de créer un sentiment général de sécurité.

En septembre 2001, le gouvernement européen a mis sur pied une recherche multidisciplinaire sur la vidéosurveillance, *Urban eye : On the threshold to urban panopticon?* Cette recherche portait sur l'augmentation, l'utilisation et les implications politiques et sociales de la vidéosurveillance et ce, dans l'optique de trouver des stratégies de régulation (Hempel et Töpfer, 2004). Une des conclusions avancées est que la vidéosurveillance peut revêtir différents rôles selon l'endroit où elle est installée, mais qu'en général cette technologie est employée afin d'effectuer de la gestion de risque. Par exemple, pour assurer la sécurité, identifier des comportements, criminels, déviants ou non autorisés. De façon spécifique, Hempel et Töpfer (2004 : 38) notent que les caméras de surveillance dans les endroits publics sont employées afin de créer un sentiment de bien-être dans lequel les clients « flâneurs » n'ont pas leur place.

Helten et Fischer (2004) quant à eux, mentionnent que le principal rôle de la vidéosurveillance revient à la surveillance des tâches quotidiennes et la coordination des différentes personnes qui travaillent à l'intérieure du centre. Bien que les membres de l'administration mentionnent que les systèmes de vidéosurveillance ont été installés avec pour objectif la prévention des crimes et la protection des personnes, il demeure que dans les faits, ces objectifs ne sont pas atteints puisque les tâches quotidiennes occupent tout le temps de l'opérateur. Ces chercheurs citent les propos d'un opérateur qui mentionne qu'il regarde les caméras seulement quand il lui reste du temps. Bref, il semble que la vidéosurveillance est davantage utilisée de façon réactive que proactive et que cette technologie ne semble pas être un instrument efficace de contrôle social et d'exclusion. Elle est davantage utilisée sur demande ou pour la gestion de tâche quotidienne comme le contrôle de la propreté.

Les résultats de l'étude de Lomell (2004), qui portent sur la vidéosurveillance dans les endroits publics et les propriétés privées de masse en Norvège, arrivent à des résultats similaires et différents de l'étude d'Helten et Fischer (2004). D'un côté, le contrôle de la propreté est aussi un résultat très important de la recherche de Lomell. Ce dernier affirme que les systèmes de vidéosurveillance ont été installés dans l'optique d'aider à garder l'endroit propre. D'un autre côté, ce chercheur affirme que les caméras de surveillance sont un outil privilégié afin d'exclure certains individus dans les propriétés privées de masse. Comme il a été mentionné un peu plus haut, le propriétaire afin de maintenir une belle image de sa propriété, refusera l'accès aux individus qui viendront compromettre cette image.

### **1.3. VIDÉOSURVEILLANCE**

Maintenant que nous connaissons le rôle de la vidéosurveillance dans les endroits privés de masse, il appert pertinent d'approfondir davantage sur cette technologie. La télésurveillance est une forme de technologies de surveillance qui est connue sous diverses appellations : vidéosurveillance, caméra de surveillance, télévision en circuit fermé (TVCF) et caméra en circuit fermé. Tous ces termes renvoient à un même dispositif technologique, soit un appareil qui permet de voir à distance et d'enregistrer des images captées par des caméras (Cusson, 2007). Les caméras peuvent revêtir diverses formes passant de la surveillance ostensible à la surveillance invisible. Il y a aussi les caméras qui sont visibles, mais dont il est impossible d'évaluer leur angle de vision puisqu'elles sont cachées sous un dôme. Par ailleurs, cette technologie peut être jumelée à d'autres, Leman-Langlois et Dupuis (2007) donnent l'exemple de logiciels d'analyse du comportement qui permettent de distinguer un comportement « normal » d'un comportement dit suspect.

Il est intéressant de noter que la télésurveillance a fait son apparition, à des fins de protection dans les endroits publics, en Grande-Bretagne dans les années 1960. Comme il a déjà été souligné, la compagnie Photoscan est une pionnière dans la commercialisation de caméras de surveillance comme moyen dissuasif et de



détection des crimes. Depuis ce temps, cette technologie est une partie intégrante du système de sécurité du commerce de détail et ne cesse de croître (Norris et Armstrong, 1999). Cette section se divise en deux principaux points. Le premier traite des différentes études qui ont été réalisées sur cette technologie, en mettant en perspective les différents constats émis par les chercheurs. Le deuxième point porte de façon plus spécifique sur les études faites dans les centres de contrôle de vidéosurveillance.

### **1.3.1 Les études antérieures sur la vidéosurveillance**

La vidéosurveillance est une façon de surveiller à distance. La dynamique de coprésence de Ruegg (2007) tend à s'estomper et nous ne sommes plus en présence d'interaction directe, mais médiatisée. Le surveillant voit sans que sa cible d'observation le sache. Cette dernière ne pourra donc pas ajuster son comportement en fonction de l'autre. Bref, toujours selon Ruegg, la dynamique de coprésence cède sa place à une dynamique de délégation, c'est-à-dire que le surveillant humain ne respecte plus l'unité de temps et de lieu. Le visionnement des caméras de surveillance ne se fait plus automatiquement en temps réel. « Le jeu relationnel » est donc délégué au système de vidéosurveillance.

Heilmann (2007) quant à lui parle en terme d'économie de visibilité et il soutient que la vidéosurveillance est un thème qui mérite d'être mieux exploré, car son déploiement dans les espaces urbains s'est accompagné de changements extrêmes dans la gestion de l'ordre. Il articule son raisonnement en trois principaux points. Le premier est que la vidéosurveillance s'est accompagnée d'une montée en puissance des opérateurs privés, comme nous l'avons déjà souligné. Le second est que la vidéosurveillance produit une fragmentation des espaces urbains, c'est-à-dire que cette technologie permet aux promoteurs de sécurité dans le champ de l'immobilier et de l'urbanisme de fournir un moyen qui favorise la ségrégation. Il cite les travaux de Oscar Newman qui sont fondés sur l'hypothèse que l'aménagement urbain et architectural a un impact sur la criminalité du secteur. Une

des caractéristiques du programme est de favoriser le sentiment d'appartenance des résidents du quartier tout en maximisant la réduction de la présence des non-résidents. Grâce à un système de vidéosurveillance, il est possible de capter des images des personnes se trouvant sur un territoire spécifique. Si leur présence est non désirée, des personnes mandatées pourront aller les faire circuler. Son troisième point est que la vidéosurveillance produit un flux d'images en continu, enregistré sans qu'il y ait un évènement précis et que la collecte de ces images est prolifique. Il donne l'exemple d'un système de surveillance normal qui enregistre 24 heures sur 24. Ce dernier produit une dizaine de millions d'images en une journée. Heilmann mentionne que les opérateurs de vidéosurveillance se retrouvent seuls, contraints de discriminer entre les personnes et les évènements, afin d'établir un ordre de priorité et de choix à faire face aux images à observer. Il conclut son texte avec une critique encore plus forte sur la vidéosurveillance, en mentionnant qu'elle constitue « une surveillance exercée par une multitude de micro-polices locales, en charge chacune d'un territoire spécifique et animées par des logiques propres qui ont peu de choses à voir avec la défense de l'intérêt commun » (2007 : 320). Bref, la vidéosurveillance a donc modifié, sous plusieurs angles fondamentaux, la façon d'effectuer la surveillance – et donc le contrôle social.

Bien qu'il soit intéressant de noter comment la vidéosurveillance est venue modifier la dynamique de la surveillance il demeure tout de même que la majorité des études effectuées sur cette technologie renvoie à son impact, c'est-à-dire à son efficacité. À titre d'illustration, la méta analyse effectuée par Welsh et Farrington (2002) regroupent 46 études sur ce thème. Il appert toutefois, à la lumière des différentes recherches, que l'efficacité de cette technologie de surveillance ne fait nullement l'objet d'un consensus parmi les chercheurs, le gouvernement et la population en générale. Dans l'optique où la télésurveillance peut s'avérer efficace, Ben Brown (1997) fait état de trois histoires de cas où cette technologie a eu un effet positif. Les principales conclusions auxquelles arrivent le chercheur est que la vidéosurveillance s'avère un outil efficace afin de réduire les délits contre la propriété sans pour autant créer un effet dissuasif pour les délits reliés à la drogue.

Comme il vient d'être illustré, la télésurveillance n'est pas une panacée qui règle tous les problèmes de criminalité. Maurice Cusson (2007b) évoque deux principales explications pour l'échec de la télésurveillance soient : la qualité de la mise en œuvre du dispositif et l'ingéniosité des délinquants. La première explication tient en compte l'emplacement de la caméra ainsi que sa performance. L'ingéniosité des délinquants fait plutôt référence au fait qu'ils commettent leurs délits dans un espace qui échappe à la vue des caméras. Ici il importe de faire mention des résultats du mémoire de Maurizio D'Élia (2006) portant sur l'évaluation du projet « Robot Cam » à Montréal. Ce dernier affirme qu'il y a un différentiel très élevé entre le nombre de délits, la transaction de drogue, captée par les caméras de surveillance et le nombre de délits enregistrés par un observateur. En effet, Maurizio D'Élia affirme : « À heures d'observation égales, en direct, il se voit seize fois plus d'échanges lorsqu'on compare les observations rapprochées aux observations faites depuis la salle de monitoring » (2006 : 43). En d'autres termes, la télésurveillance échoue à prévenir les délits reliés à la drogue, ce qui va dans le même sens que Brown (1997). Un autre élément qui vient réduire l'efficacité de la vidéosurveillance est le fait que dans les espaces ouverts tels les centres urbains, la fuite des délinquants est facilement envisageable (Cusson, 2007b). En effet, un délinquant n'est pas dissuadé par la présence d'une caméra, s'il sait qu'il aura le temps de fuir avant l'arrivée de la police.

Afin de maximiser le potentiel des caméras de surveillance, plusieurs auteurs (Cusson, 1998, 2007b; Brown, 1997; Heilmann, 2003) se sont penchés sur les conditions qui amélioreraient l'efficacité des caméras de surveillance, le tableau 1.2 en présente une brève synthèse. Cette liste de conditions n'est certainement pas exhaustive, mais elle fournit une bonne idée de comment rendre la télésurveillance plus efficace. Comme il a été mentionné à maintes reprises la vidéosurveillance n'est pas une panacée, elle doit être constamment accompagnée d'intelligence humaine afin d'être performante. Le prochain point traitera de cette question, soit les études

réalisées dans un centre de contrôle de vidéosurveillance en compagnie des opérateurs des caméras de surveillance.

**Tableau 1.2 conditions qui améliorent l'efficacité de la télésurveillance**

|   |
|---|
| Avant d'implanter un système de télésurveillance, il doit y avoir une étude préalable des besoins et du site à protéger.<br>-Il faut définir les objectifs                  |
| Les caméras de surveillance doivent être installées en nombre suffisant, à des places stratégiques et elles doivent être performantes.                                      |
| Prendre en considération l'espace urbain<br>Le système doit être installé avec beaucoup d'attention<br>-Il faut qu'il y aille un problème spécifique dans cet espace urbain |
| L'installation de caméras doit être suivie d'une évaluation rigoureuse  |
| Il doit avoir une combinaison de diverses mesures de prévention   |
| Les détections faites par le « monitoring » doivent être suivies d'intervention   |
| Les surveillants des moniteurs doivent être perspicaces   |
| Il faut que l'implantation de caméras de surveillance soit publicisée.  |

### **1.3.2 Les études réalisées sur les centres de contrôle**

Bien que le travail des opérateurs des centres de contrôle semble être un sujet peu développé (Smith, 2009; Smith, 2004), il existe tout de même une littérature sur le sujet, qui porte sur des questions telles que les tâches de l'opérateur, sa perception de son travail, les conditions de l'exécution de leurs tâches, etc. Smith (2004) se sont intéressés à l'élément humain qui est responsable de la gestion des caméras de surveillance. Ces chercheurs ont réalisé un projet par ethnographie, fondé sur l'observation participante dans un collège scientifique/technologique situé en Grande-Bretagne. Leur site d'observation possède 11 caméras et le centre de contrôle est en fonction 365 jours par année et 24h sur 24. Ils débutent leurs observations avec la prémisse que la surveillance des caméras n'est pas contrôlée de façon constante et qu'elle n'est pas opérée de façon efficace. Cette hypothèse se veut confirmée par leurs résultats, puisque les chercheurs arrivent à la conclusion que les opérateurs de centre de vidéosurveillance développent des stratégies afin de pallier à l'ennui et à la fatigue, la perte de temps étant la stratégie la plus utilisée. De plus, Smith (2004) mentionnent différentes raisons qui rendent l'opérateur inefficace. Notons, dans un premier temps que les opérateurs ont l'impression d'être emprisonnés, dû au

confinement dans le centre de contrôle ce qui réduit leur efficacité. Dans un second temps, les longues heures travaillées, le haut niveau d'attente qui est mis sur eux, leur faible salaire et le manque de reconnaissance de leur employeur, sont tous des facteurs rendant l'opérateur inefficace. Certains opérateurs ressentaient une forte pression de la part de leur supérieur afin qu'ils détectent tous les crimes et certains d'entre eux ont exprimé qu'ils avaient le sentiment de manquer de liberté dans l'exercice de leur fonction. En conclusion, Smith (2004) affirment qu'il est impossible qu'un centre de contrôle opère toujours de façon efficace puisqu'il est impossible d'empêcher toute perte de temps et qu'il faut garder en tête que l'opérateur n'est pas un super-humain.

Quelques années plus tard, Smith (2009) ont publié un chapitre de leurs constatations du travail de l'opérateur de centre de contrôle de vidéosurveillance. Leur chapitre a comme thèse principale que la surveillance effectuée par les opérateurs devrait être vue comme étant simultanément une prise de pouvoir, une perte de pouvoir et une reprise de pouvoir sur les technologies qu'ils opèrent ainsi qu'au travers des différents rôles qu'ils effectuent de façon arbitraire. Dans un premier temps, lors de l'exercice de ses fonctions, l'opérateur a une prise de pouvoir par le biais des caméras de surveillance puisqu'ils sont les gardiens symboliques de l'ordre social. Le fait que l'opérateur soit placé derrière les moniteurs de surveillance, lui laisse la liberté de suivre un individu à la trace et cela facilite l'exclusion de quiconque est jugé ne pas avoir sa place. C'est à eux d'évaluer les risques et d'être les gardiens des lieux. Dans un second temps, leur travail leur procure une certaine perte de pouvoir, en ce sens que la frustration et l'aliénation sont des parties intrinsèques de leur travail : ils doivent effectuer des tâches peu plaisantes, ils sont au bas de la hiérarchie administrative, ils sont impuissants physiquement et certains mentionnent la peur d'aller témoigner à la cour d'un événement dont ils ont été témoins. Finalement, le travail de l'opérateur peut être vu comme une reprise de pouvoir, soit une dualité entre la prise et la perte de pouvoir, quand ce dernier recherche son propre plaisir visuel. Ces visionnements personnels, qui sont une perte de temps pour l'employeur, constituent des moments où l'opérateur se sent en pleine possession de ses moyens.

L'étude d'Helten et de Fischer (2004) a déjà été mentionnée dans le cadre de cette recension quant au rôle de la vidéosurveillance dans les centres commerciaux. Une partie de leur recherche a aussi porté sur le travail de l'opérateur dans les centres de contrôle, ils ont réalisé seulement 20 heures d'observation. Durant ces observations, les chercheurs notaient de façon systématique les actions qu'effectuait l'opérateur. Au total, 88 actions ont été enregistrées dont 14 se rapportent à l'utilisation du système de vidéosurveillance. Helten et Fischer (2004) affirment donc que l'action de regarder les caméras occupe moins de 16 % du temps de l'opérateur. De ce temps, l'opérateur se sert parfois des caméras pour détecter des comportements non tolérables dans le centre. Toutefois, ces événements sont dans la plupart des cas rapportés par un agent de sécurité qui effectue sa patrouille dans le centre. Outre la surveillance des moniteurs, ces chercheurs mentionnent que l'opérateur règle des problèmes techniques, comme le déclenchement d'alarme que ça soit pour l'ascenseur ou pour les escaliers mécaniques (29,5%). Ils répondent aux demandes effectuées par les locataires (14,8%) ou celles effectuées dans le stationnement (26,1%) et ils répondent au téléphone (13,6%)

Un autre aspect intéressant de la recherche d'Helten et de Fischer (2004 : 339) concerne leur typologie de l'opérateur de centre de contrôle. Ils distinguent trois principaux types.

Type 1 = l'opérateur ne regarde pas les moniteurs sauf si quelqu'un en fait la demande. Il est indifférent à cette technologie et il est généralement plus âgé.

Type 2 = l'opérateur regarde quelquefois les moniteurs sans rien regarder de spécifique et sans prendre personne pour cible. Il est souvent inexpérimenté et il est souvent assez jeune.

Type 3 = l'opérateur se concentre à certains endroits spécifiques dans le centre qui sont considérés comme étant plus vulnérables. Il regarde les moniteurs dès qu'il a du temps entre d'autres tâches. Il est estimé par ses collègues et il a de l'expérience.

Par ailleurs, bien qu'il ait déjà été mentionné que les caméras sont très peu regardées, ces chercheurs ont noté que les opérateurs regardaient à quelques reprises les moniteurs du coin de l'œil pendant qu'ils effectuent d'autres tâches.

Les textes ci-haut mentionnés font état d'observations effectuées dans un centre de contrôle de vidéosurveillance afin de comprendre le rôle de l'opérateur. La perception de l'opérateur ne faisant pas partie des préoccupations des chercheurs. Patrick Derby (2009) s'intéresse justement à la perception des opérateurs des caméras de surveillance sur leur pratique de travail. Ce dernier a conduit plusieurs entretiens et ce, sur huit sites différents, de nature publique ou privée de masse. Suite à ses entretiens il arrive à la conclusion que les opérateurs ont identifié trois principaux risques que leur organisation est passible de rencontrer. En premier lieu, se trouvent les risques liés au vol, suivi des risques mettant en cause leur sécurité personnelle et finalement les visiteurs qui flânent, considérés comme indésirables à l'intérieur de l'établissement, incompatibles avec l'image du consommateur idéal. Certains opérateurs ont aussi mentionné leurs craintes face à des attaques terroristes, qui se traduisent dans leur travail par une plus grande surveillance des individus qui leur semble provenir du Moyen-Orient. Ainsi, Derby constate que certains opérateurs ont parfois une perception biaisée ou stéréotypée des cibles de leur surveillance. Certains groupes ethniques sont plus sujets à une surveillance dite de suspicion. Quant à leur perception d'être eux-mêmes surveillés par leur employeur, certains mentionnent qu'ils ont peur que leur attention soutenue pour certains types d'individus soit mal interprétée et s'empêchent de prêter attention à ces personnes. Le dernier volet de la recherche porte sur la perception des opérateurs de l'efficacité des caméras de surveillance. Il semble que la majorité des opérateurs ne voit pas en quoi les caméras ont un effet dissuasif, mais ils s'entendent pour dire qu'elles offrent un meilleur visuel de la cible et permettent d'effectuer des visionnements en différé. Finalement, la principale conclusion de l'étude revient à dire qu'il existe une interaction entre le social et la technologie. La technologie étant une réponse sociale à un problème spécifique, son utilisation résulte donc d'une construction sociale effectuée par l'opérateur. Les observations que ce dernier effectue sont guidées par

ses décisions personnelles qui sont le fruit d'interactions sociales. Pour le dire autrement, l'adoption et l'utilisation des technologies de surveillance résultent de l'interaction entre divers facteurs sociaux et le progrès technologique.

Comme l'a fait Derby, il est intéressant d'explorer les modalités de la détermination par les agents de contrôle de qui doit être considéré « suspect ». À notre connaissance actuelle, ce thème de recherche a peu été abordé. Norris et Armstrong (1999) se sont intéressés à la question en réalisant 592 heures d'observation entre mai 1995 et avril 1996. Il s'agissait de trois centres de contrôle distincts reliés à des caméras de surveillance publiques utilisées à des fins policières (en Grande-Bretagne). Tous les jours de la semaine ainsi que tous les quarts de travail ont été couverts. Ils ont effectué 888 observations, en identifiant comme acte de surveillance toute observation dépassant une minute ou ayant été initiée à l'extérieur du système (détective ou police). Ils ont catégorisé ces observations en sept différents types soit :

1. **caractéristiques de la personne** (*categorical*) : habillement, race, appartenance à un groupe;
2. **transmission** (*transmitted*) : à la demande d'une autre personne (détective plancher, police, public);
3. **comportemental** (*behavioural*) : la suspicion est basée sur les comportements;
4. **géographique** (*locational*) : la suspicion est due à l'endroit où se situe la personne;
5. **personnel** (*personalised*) : la suspicion est basée sur des connaissances personnelles;
6. **protection** (*protective*) : la suspicion est basée sur la crainte de la sécurité d'une autre personne (ex : guichet automatique);
7. **voyeurisme** (*voyeuristic*) : la surveillance est purement dans un intérêt personnel.

De plus, le tableau 1.3 fournit les proportions dans lesquelles ces types de suspicion ont été rapportés.

**Tableau 1.3 proportion des types de suspicion (Norris et Armstrong, 1999)**

| Type de suspicion               | %  |
|---------------------------------|----|
| Caractéristiques de la personne | 34 |



|                |    |
|----------------|----|
| Transmission   | 31 |
| Comportemental | 24 |
| Géographique   | 4  |
| Personnel      | 3  |
| Protection     | 2  |
| Voyeurisme     | 1  |

Il se dégage de ce tableau que la majorité des observations dites de suspicion sont initiées en fonction des caractéristiques de la personne ou par son comportement ainsi qu'à la demande d'une tierce personne. Norris et Armstrong affirment que la surveillance repose souvent sur des stéréotypes et que la suspicion des agents est souvent initiée sans base concrète et objective ce qui se traduit que sur les 888 observations uniquement 49 ont débouché sur une intervention.

Pour leur part, Loveday et Gill (2004) se sont, entre autres, intéressés à ce qui est suspect pour les opérateurs et comment ils réagissent suite à la détection de ces images. Les principaux objectifs de leur recherche étaient de comprendre le rôle et le travail des opérateurs ainsi que d'établir les tâches connexes qu'ils doivent effectuer dans le département de la sécurité. Leur étude s'est déroulée dans une entreprise de commerce de détail et leurs observations ont été réalisées dans 17 magasins sur une période de trois mois. Au total 12 opérateurs ont été observés et interviewés. L'équivalent de 211 quarts de travail ont été observés et à chacun de ces quarts de travail un questionnaire était rempli dans l'optique de colliger un maximum d'information sur ce qui s'est produit. De plus, quand la surveillance d'une personne menait à une intervention, une feuille sur les incidents était remplie, pour un total de 137. Les principaux résultats qui se dégagent de cette étude sont 1) qu'il y a davantage d'incidents répertoriés quand les opérateurs changent de quart de travail; 2) que plus un opérateur surveille d'individus dans un quart de travail, moins d'interventions sont initiées et 3) qu'il y a quatre principales causes de la suspicion soit le comportement, l'apparence, la gestuelle et le fait qu'un membre du personnel de sécurité demande à l'opérateur de surveiller une personne en particulier.

Walby (2005b) réalisa une ethnographie institutionnelle, c'est-à-dire une méthode d'enquête sociologique qui s'appuie sur ce que les gens font, comment ils fonctionnent, comment ils travaillent et comment cette série de décisions se raccorde avec celle des autres. Bref, une ethnographie institutionnelle se veut d'analyser texte par texte, c'est-à-dire séquence par séquence, comment évolue un événement. L'expérience des gens est au cœur de cette démarche. Il affirme que pour étudier la dynamique socio-technique de la surveillance l'ethnographie institutionnelle constitue une méthode innovatrice qui peut venir contribuer au développement d'une rigueur méthodologique dans les recherches sur la surveillance. Pour appuyer les bienfaits de cette méthode, Walby (2005a) fait référence, dans son texte, à une étude qu'il a réalisée dans le passé soit une étude dans un centre de contrôle de caméras de surveillance dans un centre commercial situé à Victoria, en Colombie-Britannique. À la suite de laquelle il conclut qu'il y a bien souvent de la discrimination raciale dans la surveillance à distance. Il mentionne que les opérateurs utilisent leur propre définition de ce qui est suspect et que cette définition est appelée à être modifiée suite à leur expérience. Afin d'illustrer la subjectivité qui ressort du travail des opérateurs, Walby cite une conversation entre deux opérateurs :

K : Do you have a list of things you look for...things which would make you think someone was suspicious?  
 OFFICER T: You always look at their shoes. If they got dirty shoes...  
 OFFICER W: 99% of the time a shoplifter will have bad shoes...  
 OFFICER T: Except sometimes a shoplifter might have good shoes, cause they stole them... (2005a : 201)

Cette citation vient clairement mettre en perspective le côté subjectif de leur travail. De plus, cette conversation souligne un point intéressant, soit que les opérateurs en viennent à s'influencer entre eux et en venir à modifier ce que l'autre pense être suspect. En d'autres termes, une culture locale de la sécurité et de l'insécurité est construite à mesure de leurs interactions quotidiennes. Ainsi, la suspicion est bien souvent la résultante d'interactions, soit avec autrui ou soit avec les images détectées. Bien que cette recherche soit innovatrice et intéressante, il aurait été pertinent de s'entretenir avec d'autres personnes avec qui les opérateurs sont en interaction, comme les détectives de plancher ou le directeur de la sécurité. Ces personnes sont

d'une importance capitale puisqu'elles peuvent venir modifier la définition de ce qui est considéré comme suspect.

Finalement, selon Marx (2006) la probabilité d'être surveillé et contrôlé n'est pas distribuée de manière équitable. Puisque ceux qui surveillent ont leur propre interprétation des objectifs organisationnels qu'ils doivent réaliser. Ils ont également leurs objectifs et leurs désirs personnels, et ils peuvent utiliser les puissances technologiques mises à leur disposition pour les poursuivre. Il ajoute que ceux qui utilisent cette technologie de surveillance doivent avoir la compétence, le désir et la motivation nécessaires pour utiliser de façon efficace cet outil.

Dans la mesure où l'utilisation des caméras de surveillance est en pleine croissance et qu'elles sont de plus en plus utilisées afin de protéger les espaces (Leman-Langlois et Dupuis, 2007), cela nous amène à nous intéresser aux agents humains de cette surveillance. Le travail des opérateurs est un sujet peu exploité et encore moins en contexte québécois. Leur travail repose souvent sur des stéréotypes et de la discrimination (Norris et Armstrong, 1999; Heilmann, 2007). De plus, l'avènement des propriétés privées de masse est venu modifier la gestion de la sécurité et désormais, les agents de sécurité agissent dans l'intérêt du propriétaire de l'établissement et non dans l'intérêt commun, ce qui peut augmenter les risques de discrimination. En d'autres termes, les pratiques des opérateurs de vidéosurveillance est un sujet peu développé, tout comme le rôle des centres de contrôle dans les propriétés privées de masse. Il s'avère donc pertinent d'étudier la question du rôle des centres de contrôle dans de tels lieux et comme l'a dit Marx : « au pays de la surveillance, on trouve encore trop d'idéologues, trop de commentateurs et pas assez de chercheurs » (2006 : 60).

Par ailleurs, il est très intéressant de se questionner à savoir ce que constituent les notions d'ordre et de sécurité dans les propriétés privées de masse. Nous utiliserons le mot ordre dans son sens commun, c'est-à-dire comme dans l'expression mettre de l'ordre. Ici l'ordre est vu comme une stabilité sociale, un fonctionnement régulier.

Pour ce qui est de la notion de sécurité, nous l'utiliserons dans son sens opérationnel. Nous définirons donc la sécurité selon les trois grandes valeurs qui y sont rattachées : la prévention, la surveillance et la protection (Dupuis, 2007). Il appert intéressant d'approfondir sur les façons dont l'ordre et la sécurité se traduisent dans les propriétés privées de masse.

Comme il a déjà été mentionné, notre recherche s'inscrit dans une perspective de gestion de risque, soit une façon de réfléchir à la réalité, qui consiste à extraire des informations au sujet des risques possibles, pour ensuite trouver une réponse adaptée. La vidéosurveillance constitue une sorte de réponse à la gestion de ces risques. Afin de se protéger de ces éventuels risques, les centres commerciaux s'équipent de cette technologie. Toutefois, cette technologie revêt bien d'autres rôles (McCahill, 1998; Hempel et Töpfer, 2004; Helten et Fischer, 2004; Lomell, 2004). Dans les centres de contrôle de propriétés privées de masse, le risque est peut-être jugé faible, mais néanmoins digne d'une réponse technologique. Comme la gestion des risques est intrinsèquement liée au domaine de l'assurance, les gestionnaires de propriétés privées de masse sont souvent contraints à se conformer à certains standards de sécurité, afin de pouvoir être couverts par une police d'assurance. Toutefois, l'emploi des technologies n'est pas seulement dicté par les compagnies d'assurances, le côté économique entre aussi en ligne de compte. Bien que la gestion de la sécurité ne puisse s'avérer efficace sans les agents humains, il est impossible de concevoir un département de sécurité sans la moindre technologie. La télésurveillance, souvent vue comme une panacée par les propriétaires d'endroits privés de masse (Dupuis, 2007), est un outil qui vient limiter le besoin en ressources humaines. Bref, l'emploi des technologies vient, d'une part, des compagnies d'assurances et d'autre part, de la maximisation des profits. Il importe aussi de noter que tout ce qui touche à la sécurité, constitue pour le propriétaire, une dépense. Pour faire approuver un projet, le directeur de la sécurité devra faire la démonstration à son employeur, du bien-fondé de sa demande. Par exemple, que l'application du projet va augmenter la qualité des services, réduire le risque de poursuites judiciaires et va amener un retour de l'investissement (Dupuis, 2007 : 506).

Bref, notre recherche va amener un nouveau pan au niveau des connaissances scientifiques puisque la question de la surveillance dans les endroits « privés de masse » est un sujet peu pour ne pas dire pas exploité. Il est donc pertinent d'étudier cet aspect puisque ce type d'endroit est en pleine expansion tout comme l'utilisation de la technologie de surveillance.

## **CHAPITRE 2 :**

### **Méthodologie**

## **2.1 PRÉSENTATION DES OBJECTIFS**

L'objectif principal de cette étude consiste à comprendre le rôle du centre de contrôle de vidéosurveillance dans la gestion de la surveillance d'un espace privé de masse. Afin d'arriver à ce résultat, nous avons besoin des informations suivantes :

- Décrire le fonctionnement et les objectifs des technologies de vidéosurveillance et les méthodes de contrôle en cours dans un espace privé de masse.
- Décrire les fonctions des agents affectés au centre de contrôle de vidéosurveillance.
- Décrire les perceptions et les constructions sociales des notions de sécurité et d'ordre ayant cours chez les agents de sécurité affectés au centre de contrôle de vidéosurveillance.

Au départ, suite à notre recension des écrits, nous nous sommes intéressés à la construction de la suspicion dans les propriétés privées de masse. Nous nous attendions à collecter des informations sur ce thème et nous avons construit un outil à cette fin. Toutefois, au fil de nos observations, nous avons constaté que les activités ayant cours dans un centre de contrôle de vidéosurveillance ne se limitaient pas à la recherche de suspects. Nous avons donc ajusté notre outil en conséquence, afin de rendre compte de cette réalité. Notre objectif de recherche s'est étendu sur le rôle du centre de contrôle dans la gestion de la surveillance, ainsi que sur l'ordre commercial.

## **2.2 RÉALISATION D'UNE ETHNOGRAPHIE**

Afin d'atteindre nos objectifs, nous avons opté pour un devis de recherche qualitatif. Nous avons réalisé une ethnographie, une étude descriptive sur le terrain réalisée par le biais d'observations participantes. Nous voulons comprendre le rôle du centre de contrôle de vidéosurveillance dans la gestion de la surveillance d'un espace privé de masse, et par conséquent le rôle de l'opérateur. Comme le souligne Poupart, le fait de

« se mêler aux activités quotidiennes des acteurs à l'aide de l'observation participante constitue le meilleur moyen de percevoir les pratiques et les interactions, mais également de les interroger en cours d'action » (1997 : 175). Cette citation met en perspective les deux techniques de collecte de données privilégiées, soit l'observation participante et l'entretien spontané.

Pour mener à terme ce projet de recherche, l'observation participante a été utilisée comme technique centrale de recherche, puisqu'elle nous a permis d'observer les contrôleurs des caméras de surveillance dans leur environnement de travail<sup>3</sup>. Comme l'indique Creswell (1998), une recherche ethnographique implique une observation prolongée du groupe. Il y a deux principales façons d'y parvenir. La première se réalise par le biais de l'observation participante, le chercheur étant en immersion dans le quotidien des acteurs. La deuxième s'actualise par des entretiens individuels avec les acteurs du groupe. La combinaison de ces deux techniques nous a permis de constater les activités ayant cours dans un centre de contrôle de vidéosurveillance.

Nous avons opté pour la prise de notes, afin d'inscrire les informations récoltées lors de nos observations. Comme le soulignent Kirk et Miller (1986), il importe de prendre des précautions afin de s'assurer de la fidélité des données. En voici une brève synthèse :

- noter les questions posées par le chercheur;
- noter le contexte dans lequel les informations ont été prises;
- avoir une écriture lisible;
- lorsque le chercheur transcrit des citations, il doit le faire dans le langage exact utilisé par le sujet;
- les entrées doivent être faites en ordre chronologique;
- les entrées doivent être identifiées comme étant des interprétations du chercheur ou comme étant des propos rapportés par les personnes observées.

Lors de nos observations, nous avions en notre possession un ordinateur portable, ce qui a facilité l'inscription de nos observations de façon chronologique et d'inscrire lorsqu'il s'agissait de notre interprétation ou bien d'un propos tenu par une personne

---

<sup>3</sup> Il est à noter que dans le cadre de notre recherche nous employons répartiteur au centre des opérations et opérateur du centre de vidéosurveillance à titre de synonyme.



observée. Du même coup, l'utilisation d'un portable a réglé la question de l'écriture lisible. Notre méthode de prise de notes s'est très bien intégrée dans le cadre de nos observations. Puisque nous étions toujours en train d'écrire, l'opérateur ne semblait pas préoccupé par notre prise de notes.

De plus, afin de comprendre la logique d'action des opérateurs, nous avons effectué des entretiens spontanés qui étaient complémentaires à nos observations. Ces entretiens nous ont aussi permis de remplir une fiche signalétique comprenant des données sociodémographiques (âge, origine ethnique, sexe, dernière année de scolarité complétée) et des données relatives au travail (expérience dans la sécurité, la formation reçue lors de l'embauche, la date d'embauche, le nombre d'heures travaillées par semaine, le nombre d'heures travaillées par quart de travail). Nous attendions que l'opérateur ait fini son quart de travail pour remplir cette fiche signalétique, et ce, afin de ne pas nuire au travail de ce dernier. La réalisation d'entretiens spontanés nous a permis de colliger des informations supplémentaires quant aux rôles de l'opérateur dans le centre de contrôle, ainsi que sur sa perception du travail.

Nous avons choisi de compléter cette collecte de données qualitatives par une grille d'observation où des données quantitatives sur les activités des agents ont été entrées dans un fichier Excel. L'utilisation de cette grille nous a été d'une double utilité, puisque d'une part, elle nous a permis d'avoir un ordinateur portable ce qui nous a facilité de beaucoup la prise de notes et d'autre part, nous avons pu produire une base de données comprenant des informations sur les activités de l'opérateur du centre de contrôle. Cet outil a été d'un grand secours, car il permettait, à la fois, de compiler nos informations qualitatives et quantitatives. En conséquence, il nous a permis d'avoir un portrait encore plus fidèle du rôle du centre de contrôle dans la gestion de la sécurité.

Notre méthodologie est innovatrice et, dans une certaine mesure, expérimentale. Au fil de nos observations, nous l'avons améliorée. En rétrospective, bien que l'objectif

de cette recherche ne soit pas directement compatible avec le type d'information qu'une analyse strictement statistique serait en mesure de produire, la disponibilité de chiffres assez rigoureux sur l'emploi du temps des agents nous a été d'une grande utilité. Les informations quantitatives recueillies nous ont amenés à prendre connaissance de l'ampleur des activités réalisées par l'opérateur du centre de contrôle. Nos observations et nos entretiens nous ont permis d'arriver à des résultats très intéressants. De plus, le fait de combiner ces données qualitatives avec ces données quantitatives rend les résultats encore plus éloquentes. Les statistiques nous ont servi d'outil pour appuyer nos résultats qualitatifs.

### 2.2.1 Description de la base de données

La base de données produite comprend chaque journée d'observation sur une feuille individuelle. La figure 2.1 montre une grille d'observation, tandis que le tableau 2.1 présente une synthèse des variables utilisées. La création de nos variables a été basée sur une diversité de sources et elle a été modifiée au fil de nos observations.

**Figure 2.1 exemple de grille d'observation**

|    | A      | B       | C                    | D                | E                | F                | G                |         |
|----|--------|---------|----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---------|
| 1  | heures | minutes | observation des      | contrôle comme   | regarde les cam  | sivre individu   | individu suspect | type    |
| 2  |        |         | 0= non; 1=oui, x= ob | 0 = non; 1 = oui | 0 = non; 1 = oui | 0 = non; 1 = oui | 0= non; 1= oui   | 1= care |
| 3  |        |         |                      |                  |                  |                  |                  |         |
| 4  | 07:00  | 1       | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 5  | 07:01  | 2       | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 6  | 07:02  | 3       | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 7  | 07:03  | 4       | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 8  | 07:04  | 5       | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 9  | 07:05  | 6       | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 10 | 07:06  | 7       | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 11 | 07:07  | 8       | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 12 | 07:08  | 9       | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 13 | 07:09  | 10      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 14 | 07:10  | 11      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 15 | 07:11  | 12      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 16 | 07:12  | 13      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 17 | 07:13  | 14      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 18 | 07:14  | 15      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 19 | 07:15  | 16      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 20 | 07:16  | 17      | 1                    | 0                | 0                | 0                |                  |         |
| 21 | 07:17  | 18      | 1                    | 0                | 0                | 0                |                  |         |
| 22 | 07:18  | 19      | 1                    | 0                | 0                | 0                |                  |         |
| 23 | 07:19  | 20      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 24 | 07:20  | 21      | 1                    | 0                | 0                | 0                |                  |         |
| 25 | 07:21  | 22      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 26 | 07:22  | 23      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 27 | 07:23  | 24      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 28 | 07:24  | 25      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 29 | 07:25  | 26      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 30 | 07:26  | 27      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 31 | 07:27  | 28      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 32 | 07:28  | 29      | 0                    |                  |                  |                  |                  |         |
| 33 | 07:29  | 30      | 1                    |                  |                  |                  |                  |         |

**Tableau 2.1 variables se trouvant dans notre grille d'observation**

| <b>Variabes</b>                               | <b>catégories</b>   | <b>description</b>  |
|---|---|---|
| Observation des caméras                       | 0 = non<br>1 = oui  | À chaque début de minute, nous avons inscrit si à cet instant, l'opérateur regardait les moniteurs.   |
| Contrôle commercial/contrôle d'image          | 0 = non<br>1 = oui  | Si l'opérateur regardait les caméras, nous notions s'il s'agissait de contrôle commercial, c'est-à-dire du contrôle de l'image. Nous définissons ce type de contrôle comme étant toute action initiée sous le motif de l'apparence, c'est-à-dire, tout ce qui touche à l'esthétique du centre |
| regarde les caméras à la demande de quelqu'un | 0 = non<br>1 = oui  | L'opérateur regardait-il les caméras à la demande d'une tierce personne (agent de sécurité, membre de l'administration, employé affecté à la maintenance, un locataire...)  |
| suivre un individu                            | 0 = non<br>1 = oui  | L'opérateur regardait-il un individu en particulier?  |
| individu suspect                              | 0 = non<br>1 = oui  | Si l'opérateur suivait quelqu'un, nous notions s'il s'agissait d'une personne suspecte. (Il est à noter que c'est l'opérateur lui-même qui nous le disait).   |
| type de suspicion                             | 1 = caractéristique de la personne<br>2 = transmission<br>3 = comportement<br>4 = géographique<br>5 = personnel<br>6 = protection<br>7 = voyeurisme<br>8 = groupe | Pour les types de suspicion, nous avons pris les mêmes que ceux de Norris et Armstrong (1999). Toutefois, nous en avons rajouté un huitième : groupe. Au fil de nos observations, nous nous sommes aperçus que l'opérateur suivait beaucoup les groupes.                                      |
| individu indésirable                          | 0 = non<br>1 = oui  | Si l'opérateur regardait quelqu'un, nous notions s'il s'agissait d'une personne indésirable. C'est-à-dire un individu qui n'est pas suspect, mais dont la présence dans le centre n'est pas souhaitée.  |
| type de conduite observée                     | 1 = crime<br>2 = déviance<br>3 = interdiction locale administrative<br>4 = irritante<br>5 = conduite permise  | Si l'opérateur regardait quelqu'un, nous notions quel était le type de conduite qu'avait cet individu.  |
| résolution                                    | 0 = absence d'intervention<br>1 = avertissement<br>2 = expulsion<br>3 = présence dissuasive de l'agent  | Si l'opérateur regardait quelqu'un, nous notions l'intervention qui en résultait.   |
| autres activités                              | 0 = non<br>1 = oui  | L'opérateur effectuait-il des activités qui ne font pas partie de ces fonctions?  |
| Surveillance générale du centre               | 0 = non<br>1 = oui  | L'opérateur regarde les caméras pour effectuer une surveillance générale du centre.   |
| notes personnelles                            |   | Ici nous notions tous commentaires sur ce qui se passe dans le centre de contrôle.  |

### *Heure; Minutes*

Nos deux premières colonnes sont réservées à l'inscription du temps. Puisque nous voulions étudier de façon rigoureuse l'emploi du temps des opérateurs de centre de vidéosurveillance, nous avons inscrit minute après minute leurs activités.

### *Observation des caméras*

Nous avons créé cette variable dichotomique afin d'établir dans quelle mesure les répartiteurs regardaient les caméras de surveillance dans un quart de travail. Helten et Fischer (2004) affirment que les opérateurs utilisent dans moins de 16 % du temps cette technologie. Nous voulions donc vérifier cette constatation. Lorsque le répartiteur regardait les caméras, nous notions une série d'informations comme en font foi les variables subséquentes.

### *Contrôle commercial*

Si le répartiteur regardait les caméras, nous notions s'il s'agissait de contrôle commercial. Cette variable dichotomique se rapporte à l'image du centre, c'est-à-dire tout ce qui touche l'esthétique. Il s'agit, en d'autres mots, de contrôle d'image. Cette variable a été rajoutée à notre grille lors de notre sixième journée d'observation, puisque nous jugions que ce type de contrôle prenait une place importante dans les activités réalisées dans le centre de contrôle de vidéosurveillance. Par ailleurs, certains auteurs (Lomell, 2004; Helten et Fisher, 2004; Wakefield, 2003, 2005) ont mentionné la place qu'occupait l'image dans les propriétés privées de masse et nous trouvions intéressant, à des fins de comparaison, de colliger des informations sur cette variable.

### *Regarde les caméras à la demande de quelqu'un.*

Cette variable dichotomique a été conçue dans l'optique de savoir dans quelle proportion du temps, l'opérateur regarde les caméras de surveillance à la demande de quelqu'un. Helten et de Fischer (2004) ont souligné qu'en général, la surveillance des caméras était davantage réactive que proactive. Dans le sens où l'opérateur regarde ses caméras une fois qu'un évènement lui est rapporté. Nous voulions établir dans quelle mesure cette constatation s'appliquait à notre centre d'observation.

### *Suivre un individu*

#### *Individu suspect; Individu indésirable*

Cette variable dichotomique a été créée afin d'établir dans quelle mesure l'opérateur surveille des individus. De plus, comme le soulignent certains chercheurs (Norris et Armstrong, 1999, Heilman, 2007), la surveillance des individus repose souvent sur des stéréotypes et de la discrimination. Lorsque l'opérateur regardait les caméras, nous notions s'il suivait un individu. Cette variable a été créée dans un premier temps, afin de déterminer dans quelle proportion l'opérateur surveille des individus. Dans un second temps, lorsque l'opérateur suivait un individu, nous notions s'il s'agissait d'un individu indésirable ou suspect. Une personne indésirable se traduit par une personne qui n'a pas sa place à l'intérieur du centre ou qui ne se conforme pas aux politiques en vigueur. Tandis qu'une personne suspecte est aussi une personne indésirable, mais identifiée comme suspecte, dans la mesure où l'opérateur nous l'a présentée ainsi.

#### *Type de suspicion*

Comme l'ont fait Derby (2009) et Norris et Armstrong (1999), nous trouvions intéressant d'explorer les modalités de la détermination, par les agents de contrôle, de qui doit être considéré « suspect » et de quoi dépend cette suspicion. Nous nous sommes fortement inspirés des travaux de Norris et Armstrong (1999), afin de déterminer nos types de catégories de suspicion. Au total, ces chercheurs avaient répertorié sept types :

- 1) caractéristique de la personne;
- 2) par transmission;
- 3) par le comportement de l'individu;
- 4) par sa position géographique;
- 5) par ses propres connaissances (personnel);
- 6) par souci de protection
- 7) par voyeurisme

Cependant, au fil de nos observations et de nos entretiens, nous nous sommes aperçus qu'il y avait un nombre considérable d'observations qui étaient initiées à cause d'un attroupement de personnes. Nous avons donc rajouté une huitième catégorie que nous avons tout simplement désignée comme étant *groupe*. Cette catégorie a été rajoutée à notre septième jour d'observation. Avant l'intégration de

cette catégorie, nous notions la présence d'un groupe dans la catégorie *comportement*. Toutefois, vu l'importance accordée à la présence de groupe, nous avons jugé pertinent de créer une catégorie à part entière.

#### *Type de conduite observée*

Cette variable constitue la suite logique des précédentes, puisque nous voulions savoir comment l'opérateur définissait le type de conduite qu'il observait. Nous nous sommes inspirés de nos connaissances personnelles et de notre recension des écrits pour déterminer les cinq catégories de conduites observées. La catégorie crime fait référence à tout ce qui est répréhensible en vertu du Code criminel. Nous notions qu'il s'agissait d'un crime, lorsqu'une tierce personne communiquait avec le département de sécurité, afin de signaler la perpétration d'un crime.

La déviance, par définition, se rapporte aux comportements qui s'écartent des règles admises par la société. Nous retrouvons donc sous cette catégorie une diversité d'incivilités. Une propriété privée de masse se caractérise par le fait qu'elle appartient à une entité privée, qui peut en conséquence disposer de sa propriété comme bon lui semble. Elle peut adopter la réglementation qui lui convient (Sarre, 1994; Shapland, 1999; Lomell, 2004). Dans cette optique, nous avons créé la variable interdiction locale/administrative. La quatrième catégorie fait référence aux irritants, c'est-à-dire à des comportements qui ne font pas l'objet d'une réglementation, mais qui nuisent au bon fonctionnement des activités ou à l'image du centre. La dernière catégorie que nous avons créée désigne les conduites permises, puisque l'opérateur du centre de vidéosurveillance peut surveiller un individu qui agit de façon conforme.

#### *Résolution*

Une fois que l'opérateur surveillait un individu, nous notions quelle était la conséquence de cette observation. Suite à notre recension des écrits et selon nos connaissances personnelles, nous avons répertorié quatre types d'intervention. Le premier correspond à une absence d'intervention, c'est-à-dire que l'agent de sécurité n'a pas eu de contact avec la personne indésirable. Le deuxième type d'intervention se traduit par un avertissement donné par l'agent de sécurité. Le

troisième type, quant à lui, correspond à une expulsion de la personne observée. En vertu du droit du propriétaire, les agents de sécurité ont le droit d'expulser quiconque du centre. Le dernier type d'intervention est fondé sur la présomption que la simple présence de l'agent de sécurité peut avoir un impact dissuasif.

#### *Surveillance générale du centre*

Si l'opérateur regardait les caméras de surveillance, mais sans faire de contrôle commercial, sans suivre d'individu et sans regarder ses moniteurs à la demande d'une tierce personne, nous qualifions ses observations de surveillance générale du centre. Il est à noter que cette variable relève strictement de l'interprétation du chercheur qui a qualifié l'observation de façon déductive.

#### *Autres activités*

Dans le cadre de leur recherche, Smith (2004, 2009) ont souligné que l'opérateur développait une diversité de stratégies pour meubler son temps et pallier à l'ennui. Nous avons donc trouvé pertinent de noter dans quelle proportion du temps, l'opérateur effectuait des activités personnelles qui n'avaient aucun lien avec les tâches qu'on lui avait assignées. Une variable dichotomique a donc été créée à cet effet.

#### *Notes personnelles*

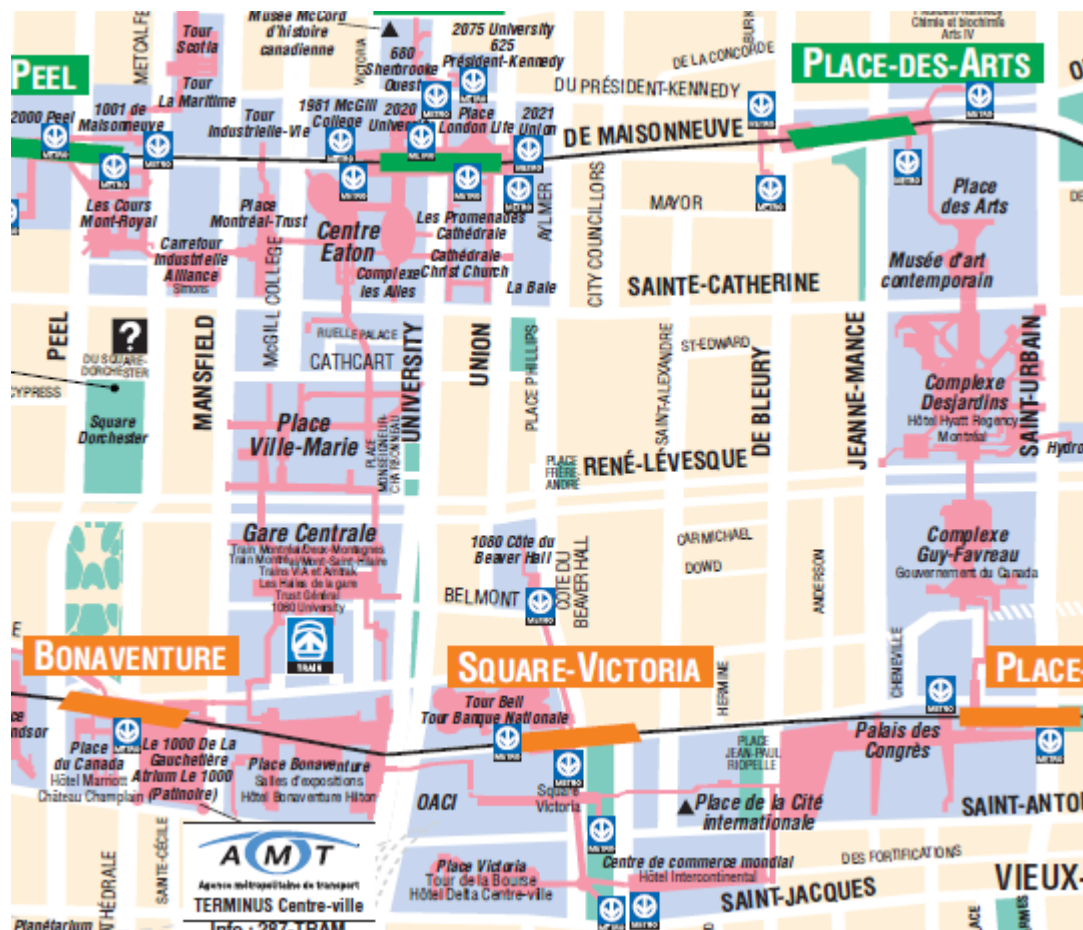
Nous avons réservé cette variable à l'inscription des nos données qualitatives directement liées au moment de l'observation.

### **2.2.2 Description du terrain**

Notre site d'observation ne sera pas nommé par souci de respecter l'anonymat de ceux que nous avons observés et interviewés. Il s'agit d'un édifice situé en plein cœur du centre-ville de Montréal, où nous retrouvons des galeries commerciales abritant plusieurs restaurants et boutiques, la foire alimentaire étant l'une des plus grandes en Amérique du Nord. Le centre est directement relié au Montréal souterrain, soit approximativement 32 km de corridors qui joignent différents établissements, comme en témoigne la figure 2.2. De plus, nous y trouvons un accès direct au métro et un accès facile aux différentes autoroutes. Le centre commercial possède aussi une salle

d'exposition et il présente, de façon sporadique, des activités comme des défilés de mode ou des séances d'autographe avec des artistes. Bref, cet édifice est un endroit où il y a une immense population locale, c'est-à-dire les employés, et une population de passage, soit les clients potentiels. À titre indicatif, il y a environ 250 000 personnes qui circulent dans cet édifice chaque semaine. Il en résulte qu'il y a une très grande diversité de cibles de surveillance.

**Figure 2.2 Plan du Montréal souterrain**



Notre site d'observation constitue un exemple parfait de ce qu'on appelle une « propriété privée de masse » où l'ensemble du public est invité. Toutefois, les règles du propriétaire s'appliquent, ce qui vient faire opposition à un lieu public. Afin de faire respecter ces règles, le propriétaire met en place des mesures de sécurité pour prévenir tout acte délictueux. Une de ces mesures est la présence de caméras de surveillance. Notre site en possède un très grand nombre et leurs images sont



transmises à un centre de contrôle géré par des opérateurs. Ces derniers sont confrontés à une multitude d'images et une multitude de tâches à accomplir, ce qui nous amène à notre question de recherche, à savoir quel est le rôle du centre de contrôle vidéosurveillance dans la gestion de la sécurité d'un espace privé de masse.

Par ailleurs, il importe de mentionner que ce site a été choisi de façon aléatoire, parmi les propriétés privées de masse que l'on retrouve sur l'île de Montréal. Une première approche téléphonique a été faite avec la coordonnatrice de la sécurité du centre en date du 2 avril 2009, afin de présenter notre projet. Suite à un intérêt de sa part, une rencontre suivit le 3 avril, afin de discuter plus en profondeur des objectifs du projet ainsi que des modalités de réalisation. À cette date, notre projet a été accepté et nous avons carte blanche pour l'accès du centre de contrôle. La seule contrainte était de fournir un exemplaire de notre mémoire et de le faire accepter par la direction avant de le publier. Ceci étant pour s'assurer qu'aucune information compromettante au niveau de la sécurité ne soit divulguée. Par exemple, il nous est totalement défendu de mentionner les angles morts des caméras de surveillance, et ce, pour éviter que quiconque ayant des intentions malveillantes connaisse les points faibles du centre.

Lors de nos observations, nous avons observé neuf différents opérateurs. La moyenne d'âge est de 28 ans, dont trois québécois, trois haïtiens, un portugais et un mexicain. Sur ces neuf agents, uniquement trois d'entre eux avaient de l'expérience en sécurité avant leur entrée en fonction à notre site d'observation. En ce qui concerne leur niveau de scolarité, un agent n'a qu'un secondaire III, trois agents ont un secondaire V, deux agents sont en train de compléter un DEC (génie électrique et DEC général), un agent complète un DEP en mécanique, un agent a complété une technique policière et est en attente pour l'École nationale de police du Québec et le dernier a débuté un baccalauréat en traduction, mais il a abandonné. En moyenne, ces neuf agents sont en fonction depuis 16 mois, les extrêmes étant 19 ans et cinq mois.

Il est à noter que seuls les agents les plus expérimentés peuvent accéder au poste de contrôleur. Nous avons donc observé les agents ayant le plus d'ancienneté.

### **2.2.3 Échantillonnage**

L'observation participante constitue la technique principale de cette recherche, puisqu'elle nous a permis de comprendre le rôle du centre de contrôle vidéosurveillance dans la gestion de la sécurité d'un espace privé de masse. Pour y parvenir, nous nous sommes proposés d'observer :

- 1) tous les quarts de travail de la journée (jour, soir, nuit);
- 2) autant la semaine que la fin de semaine;
- 3) le début, le milieu et la fin du mois.

Nous nous sommes basés sur le calcul suivant pour répartir notre nombre d'heures à accomplir :

- observation sur les trois quarts de travail (24 heures)
- faire 24 heures d'observation en semaine et en fin de semaine (2)
- faire ces observations sur nos trois périodes (3 : début, milieu et fin du mois)
- ce qui fait  $24 * 2 * 3 = 144$  heures.

Bien que nous ayons réalisé au total 18 quarts d'observation d'une durée de huit heures pour un total de 144 heures, nous nous sommes éloignés légèrement du calcul proposé, car nous avons réalisé que durant le quart de nuit, il y avait une quasi-absence d'activité. Nous avons donc convenu d'effectuer deux quarts d'observation de nuit, un pendant la semaine et l'autre la fin de semaine. Le tableau 2.2 constitue une synthèse de nos journées d'observation. Il est à noter que la période d'observation AM signifie que les observations ont été effectuées entre 7 h à 15 h, PM entre 15 h à 23 h et nuit entre 23 h et 7 h. Le tableau 2.3 quant à lui constitue une synthèse du nombre de périodes d'observation par différents quarts de travail. Nous avons donc réalisé un total de 144 heures d'observation répartie entre le 29 avril 2009 et le 7 juin 2009.

Toutefois, nous devons admettre que sur un quart d'observation de huit heures, nous nous accordions quelques pauses n'excédant pas trente minutes. À chaque quart d'observation, nous notions le total de minutes où nous n'avions pas pris de notes, afin de ne pas biaiser nos résultats.

**Tableau 2.2 synthèse des journées d'observation entre le 29 avril 2009 et le 7 juin 2009.**

| <b>SYNTHÈSE DES OBSERVATIONS</b> |                       |                     |                   |                   |                   |                   |                   |
|----------------------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
|                                  | <b>Merc le 29 av.</b> | <b>Ven le 1 mai</b> | <b>Dim 3 mai</b>  | <b>Lun 4 mai</b>  | <b>Mar 5 mai</b>  | <b>Ven 8 mai</b>  | <b>Mar 12 mai</b> |
| AM                               | X                     | X                   |                   |                   |                   |                   |                   |
| PM                               |                       |                     | X                 | X                 |                   | X                 | X                 |
| Nuit                             |                       |                     |                   |                   | X                 |                   |                   |
|                                  | <b>Jeu 14 mai</b>     | <b>Sam 16 mai</b>   | <b>Mer 20 mai</b> | <b>Ven 22 mai</b> | <b>Lun 25 mai</b> | <b>Ven 29 mai</b> | <b>Sam 30 mai</b> |
| AM                               |                       |                     | X                 |                   | X                 |                   | X                 |
| PM                               | X                     | X                   |                   |                   |                   | X                 |                   |
| Nuit                             |                       |                     |                   | X                 |                   |                   |                   |
|                                  | <b>Dim 31 mai</b>     | <b>Ven 5 juin</b>   | <b>Sam 6 juin</b> | <b>Dim 7 juin</b> |                   |                   |                   |
| AM                               | X                     | X                   | X                 |                   |                   |                   |                   |
| PM                               |                       |                     |                   | X                 |                   |                   |                   |
| Nuit                             |                       |                     |                   |                   |                   |                   |                   |

**Tableau 2.3 Synthèse du nombre de périodes d'observation par quart de travail entre le 29 avril 2009 et le 7 juin 2009.**

|              | <b>Nombre de quarts de travail</b>      |  | <b>Total</b> |
|--------------|---|--|--------------|
|              | <b>Sem</b><br>(lundi 7h à vendredi 23h) | <b>Fin de sem</b><br>(vendredi 23h à lundi 7h) |              |
| <b>Jour</b>  | 5                                       | 3  | 8            |
| <b>Soir</b>  | 5                                       | 3  | 8            |
| <b>Nuit</b>  | 1                                       | 1  | 2            |
| <b>Total</b> | 11                                      | 7  | 18           |

Pour ce qui est des entretiens spontanés qui ont été complémentaires aux observations, ils ont été effectués dans le but de comprendre le travail de l'opérateur : pourquoi font-ils ceci ou cela? Ces entretiens prenaient, dans la très grande majeure partie du temps, la forme d'une simple question. Nous notions tout

simplement dans notre grille d'observation, la réponse fournie par l'opérateur. Suite à ces entretiens, nous avons compilé une dizaine de pages de notes. De plus, nous nous sommes entretenus, à quelques reprises et de façon spontanée, avec la coordonnatrice de la sécurité. Il nous apparaît innovateur de nous entretenir avec cette personne-ressource, car très peu d'études en ont fait autant. Lors de nos observations, comme nous l'avons déjà mentionné, nous en avons profité pour remplir une fiche signalétique. Au total, nous avons rempli neuf fiches signalétiques qui prenaient entre six et dix minutes à remplir.

Il importe de préciser que nous sommes conscients que la présence d'un chercheur sur le site d'observation peut constituer un biais potentiel quant à la fidélité des données recueillies. Le chercheur peut constituer une source de distraction ou par souci de désirabilité sociale, la personne observée peut venir modifier ses habitudes de travail. Toutefois, pour limiter ces risques de biais, tous les opérateurs étaient avisés de la finalité de la recherche ainsi que du moment où le chercheur allait être présent sur les lieux. De plus, avant d'amorcer les séances d'observation, le chercheur s'est présenté à trois reprises sur le site d'observation afin de rencontrer le personnel de sécurité. Durant ces rencontres, les répartiteurs ont adressé diverses questions au chercheur traduisant de la curiosité quant à sa présence sur les lieux de leur travail. Ils se demandaient qu'est-ce qu'il était intéressant à observer et ils ne comprenaient pas la pertinence de la recherche. Une fois les objectifs de recherche expliqués, la totalité des répartiteurs a bien accueilli le chercheur. Ces rencontres préliminaires ont permis au personnel de sécurité de poser toutes leurs questions avant que débutent les séances d'observation.

### **2.3 TRAITEMENT DES DONNÉES**

Rappelons que l'objectif principal de cette étude consiste à comprendre le rôle du centre de contrôle de vidéosurveillance dans la gestion de la surveillance d'un espace privé de masse. Afin d'arriver à ce résultat, nous avons procédé à une analyse de nos données qualitatives et quantitatives.

### *Traitement des données qualitatives*

Une fois toutes nos observations terminées, nous avons regroupé nos données selon les divers thèmes qui s'en dégagent. Afin d'analyser la somme des informations colligées lors de nos observations et nos entretiens, nous avons décidé de procéder à une analyse thématique. Le repérage constitue une fonction de cette méthode d'analyse, la tâche étant de relever tous les thèmes pertinents en lien avec nos objectifs (Paillé et Mucchielli, 2003). La construction d'un arbre thématique constitue une façon simple d'y parvenir : il suffit d'identifier les thèmes et les sous-thèmes récurrents. Toutefois, comme le soulignent Paillé et Mucchielli :

Le nombre de répétitions ne définit pas à lui seul l'importance d'un thème. Ceci signifie au moins deux choses : les informations récurrentes ne sont pas les seules informations à posséder une valeur, et leur récurrence ne leur fournit pas tant une valeur qu'un statut, c'est-à-dire un état donné définit par un type d'information donné (2003 : 143).

En d'autres mots, ce n'est pas parce qu'un thème n'est pas récurrent qu'il n'est pas important.

En lien avec notre objectif principal, comprendre le rôle du centre de contrôle de vidéosurveillance dans la gestion de la surveillance d'un espace privé de masse, nous avons identifié comme premier thème : l'opérateur du centre de contrôle et son environnement. Ce thème se scinde en quatre sous-thèmes : l'organisation de la sécurité, les technologies qu'utilisent l'opérateur, le centre de contrôle et les activités qui s'y rattachent et les diverses procédures qui guident le travail de l'opérateur. Le deuxième grand thème porte sur les objectifs et moyens de surveillance dans le monde de la propriété privée de masse. Nous avons divisé ce grand thème en trois catégories : la surveillance et le contrôle de l'image, la surveillance et la sécurité et la surveillance des surveillants. Ces deux thèmes font chacun l'objet d'un chapitre. Nous terminons avec une conclusion qui constitue une synthèse de nos observations avec les principales constatations effectuées.

### *Traitement des données quantitatives*

Comme il a été mentionné un peu plus haut, nous avons choisi d'utiliser une grille d'observation afin de colliger nos informations. Nous avons ensuite procédé à la création d'une série de tableaux descriptifs, afin d'appuyer nos observations. Ces tableaux descriptifs portent principalement sur le temps accordé à la surveillance des caméras, sur les activités réalisées par l'entremise des caméras de surveillance, ainsi que sur les activités personnelles réalisées par l'opérateur. Dans la majorité du temps, nous avons procédé à une analyse univariée en fonction du type de quart de travail. C'est-à-dire, s'il existe des différences quant aux activités qui se déroulent dans le centre de contrôle en fonction des quarts de travail.

La majorité de nos résultats quantitatifs sont présentés au chapitre suivant pour fournir une description détaillée de notre site d'observation. De plus, ces tableaux constituent un préliminaire à nos analyses. Ils fournissent un aperçu simple mais représentatif des activités qui se déroulent dans un centre de contrôle de vidéosurveillance. De plus, à des fins statistiques, l'opérateur doit informatiser toutes les activités que les agents de sécurité lui rapportent. Nous avons réussi à obtenir la somme des activités qui se sont déroulées du 1<sup>er</sup> mai 2009 au 31 mai 2009.

**CHAPITRE 3 :**  
**Le surveillant et son environnement**

Afin d'arriver à comprendre le rôle du centre de contrôle de vidéosurveillance dans la gestion de la surveillance d'un espace privé de masse, il est nécessaire d'en fournir une description détaillée. Cette description se scinde en quatre principales parties : une description détaillée de l'organisation de la sécurité, les différentes technologies de sécurité, une description rigoureuse de l'organisation et du fonctionnement du centre de contrôle de vidéosurveillance et les différentes procédures en vigueur. Dans la mesure du possible, ces descriptions seront alimentées par des résultats statistiques issus de notre base de données.

### **3.1. ORGANISATION DE LA SÉCURITÉ**

Notre site d'observation appartient à un important propriétaire, gestionnaire, promoteur et investisseur immobilier canadien d'envergure internationale. Cette société gère 70 centres régionaux et super-régionaux dont la grande majorité se situe en Amérique du Nord, en Amérique latine et en Europe. Le propriétaire de cet établissement fait affaire avec une agence de sécurité privée contractuelle pour effectuer la surveillance des lieux, à l'exception du poste de coordonnatrice de sécurité qui est octroyé à une de ses employées depuis janvier 2009. Avant cette période, la sécurité était entièrement contractuelle. Cependant, la société immobilière a décidé d'embaucher une personne qui connaissait bien la mentalité de l'entreprise et par conséquent, pourrait mieux l'appliquer au service de sécurité. De cette façon, le propriétaire peut, en collaboration avec la coordonnatrice de sécurité, définir les priorités relatives à la sécurité et les faire appliquer par le personnel de sécurité contractuel.

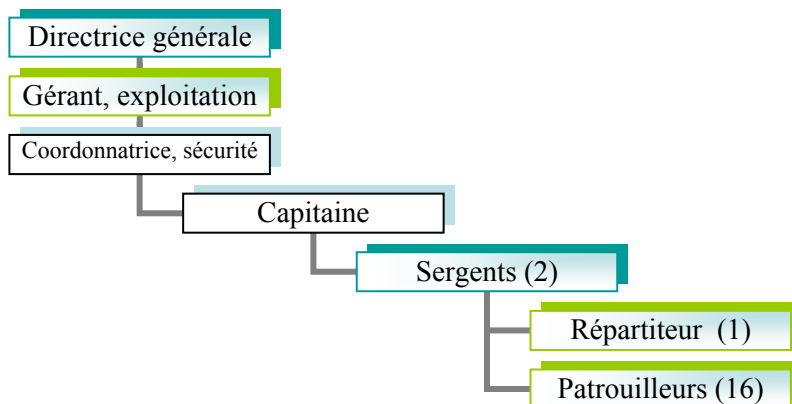
Les espaces loués par les locataires de l'établissement sont des espaces privés pour usage exclusif de ces derniers (Dupuis, 2007 : 501). Par conséquent, le département de sécurité n'est pas responsable d'assurer la sécurité de ces lieux. La coordonnatrice de sécurité nous a mentionné l'analogie suivante : « les policiers ne peuvent pas rentrer chez toi sans mandat, et nous c'est la même chose. On ne peut pas rentrer ou faire du visionnement chez un locataire sans avoir son autorisation. » (1<sup>er</sup> mai 2009). En d'autres mots, le département de sécurité peut prêter assistance aux locataires,



lorsque ces derniers en font la demande. Les agents de sécurité ont donc la responsabilité de veiller à la sécurité des aires communes de la propriété, tels les endroits vacants et les endroits de services, comme les sorties de secours, les corridors en arrière des boutiques, les salles mécaniques, les toilettes et les halls d'entrée.

La figure 3.1 présente l'organigramme du service de sécurité de notre site d'observation. Au sommet, nous retrouvons la directrice générale du centre qui a pour fonction de veiller à l'application des décisions de la maison mère et par conséquent, du conseil d'administration. Nous avons pu observer qu'elle est rarement en interaction avec le département de sécurité. Son adjoint, le gérant d'exploitation veille à ce que l'entretien du centre commercial soit effectué selon les normes et dans les délais requis. Il gère tous les contrats de service des différents entrepreneurs, gère les équipes techniques en place et est en contact avec les détaillants pour leur offrir des services de qualité supérieure. Il est le supérieur immédiat de la coordonnatrice de sécurité qui assume les fonctions liées à la prévention et aux mesures d'urgence. Celle-ci est responsable de la gestion des risques et se doit d'apporter des réponses adéquates et efficaces. Dans l'éventualité où une décision importante doit être prise, elle doit obtenir l'accord du gérant d'exploitation. La coordonnatrice a sous sa responsabilité le capitaine de la sécurité, soit le plus haut placé de l'agence de sécurité contractuelle. Il a à sa charge deux sergents (un de semaine et un de fin de semaine) et 17 agents de sécurité, dont 16 patrouilleurs et un répartiteur.

**Figure 3.1 Organigramme du service de sécurité**



L'organisation des agents de sécurité se fonde sur une hiérarchie de type quasi militaire. La personne étant la plus haut placée de l'agence de sécurité contractuelle se nomme un capitaine de la sécurité. Le capitaine actuel occupe ce poste depuis environ trois ans, ayant reçu une promotion après trois ans de service en tant que sergent. Nous retrouvons sous sa responsabilité les deux sergents, qui sont rémunérés 0,25 \$ de l'heure de plus que leurs subordonnés, les patrouilleurs. Ces derniers ont un taux horaire de 13,15 \$, soit le salaire de base des agents de sécurité, avec peu de possibilités d'avancement. À titre indicatif, l'agent qui a plus de 19 ans d'ancienneté et a un taux horaire d'un dollar plus élevé que les patrouilleurs. Le faible salaire des agents de sécurité est une donnée déjà bien documentée et notre site d'observation n'échappe pas à la règle (Shearing, 1984; Norris et Armstrong, 1999; Brodeur 2003). Comme le souligne Degallier (1998), il existe un décret qui fixe le salaire horaire des employés de sécurité et la conséquence est d'uniformiser le salaire du personnel de sécurité privée. En vertu de ce décret, à la fin de notre période d'observation, le salaire minimum a augmenté à 13,95 \$/heure (RRQ, 1981, chap 4).

Bien que le travail d'agent de sécurité n'inclut pas les avantages sociaux, nous avons tout de même observé une certaine stabilité d'emploi. Nous nous sommes entretenus avec neuf agents de sécurité qui travaillent au centre de contrôle de vidéosurveillance et de ce nombre, il y en a un qui y travaille depuis plus de 19 ans. Les huit autres sont en moyenne en fonction depuis près de 16 mois. Cette constatation nous semble intéressante, puisqu'en règle générale, le travail d'agent de sécurité ne constitue pas un choix de carrière, ce qui entraîne un changement important de personnel dans les entreprises (Brodeur, 2003; Norris et Armstrong, 1999). Cependant, seuls les agents ayant une bonne connaissance du centre peuvent travailler au poste de contrôle. Par conséquent, ce sont les agents les plus anciens que nous avons observés, notre site d'observation n'étant pas à l'abri du roulement de personnel.

La coordonnatrice de sécurité possède, quant à elle, beaucoup d'expérience dans le domaine de la sécurité. Elle a une formation en technique policière et elle a travaillé à divers endroits, tels des tours à bureaux, des établissements universitaires et des

centres commerciaux. Elle nous a mentionné qu'en général, elle ne reste pas plus de deux ans à un endroit, car elle veut relever de nouveaux défis et a besoin de « challenge ». Fait intéressant, le coordonnateur de sécurité de notre site d'observation a changé en moyenne au deux ans. En 19 ans, l'opérateur au centre de contrôle a travaillé avec 11 coordonnateurs différents. Nous retrouvons un roulement de personnel autant dans le haut et le bas de la hiérarchie du département, notre hypothèse étant que le personnel en sécurité est constamment à la recherche d'une amélioration de ses conditions de travail.

Le travail au centre de contrôle nécessite une connaissance accrue de l'établissement, donc seuls les agents les plus expérimentés peuvent accéder à cette fonction. Comme illustré à la figure 3.1, il y a seulement un agent de sécurité qui porte le nom de répartiteur et il est le seul à faire uniquement du contrôle. Ce dernier est responsable du quart de travail de jour de semaine, soit de 7h à 15h. Les autres plages horaires sont couvertes selon un horaire irrégulier. À tour de rôle, ou selon leurs envies, les agents viennent opérer le centre de contrôle. L'ennui est ce qui motive ce changement. Les agents de sécurité sont unanimes, à l'exception du contrôleur de jour, pour dire qu'ils seraient incapables de passer huit heures consécutives dans le centre de contrôle. Ceci va dans le même sens que les résultats émis par Smith (2004). Un agent de sécurité nous a rapporté les propos suivants : « Quand je suis au contrôle, je m'ennuie de l'action et de la montée d'adrénaline que ça procure. Je ne veux pas être derrière les caméras, mais être dans l'action. ». Un autre s'est exclamé : « Yo! C'est tellement plate le contrôle, j'aime pas ça moi le contrôle. ». Un autre a tenu les propos suivants : « Je ne vais pas survivre, c'est trop plate. ». Il semblerait que les agents de sécurité travaillant au contrôle viennent reprendre des forces, lorsqu'ils sont épuisés de marcher.

En bref, nous avons pu observer que l'organisation de la sécurité est similaire à un jeu d'échecs. La directrice générale du centre est très peu impliquée dans les opérations quotidiennes du département de sécurité, toutefois, c'est elle qui à la responsabilité de fixer les objectifs du département. De façon simpliste, nous

pouvons affirmer qu'elle donne des ordres à différents subordonnés. Nous la représentons alors comme le roi, la pièce clé du jeu et ayant une valeur illimitée. Cette pièce est rarement jouée, mais son utilisation peut être lourde de conséquences. Le gérant d'exploitation, quant à lui, représente la dame, soit la pièce la plus puissante du jeu et celle qui est libre d'action. Nous représentons la coordonnatrice de sécurité comme étant la tour, soit une pièce puissante ayant aussi une liberté d'action. Le capitaine de la sécurité est représenté par le fou, une pièce ayant une certaine liberté, mais dont on ne peut se passer de la présence. Les sergents sont, quant à eux, les cavaliers, soit des pièces peu utiles, mais qui peuvent être déplacées à tout moment. Ce qui fait que ces pièces sont souvent, après le pion, les premières à entrer sur le jeu. Il en va de même dans la réalité, les sergents étant les premiers à répondre aux interventions. Les patrouilleurs représentent les pions, soit les pièces ayant le moins de pouvoir, les plus restreintes dans ses mouvements et les premières à se faire retirer du jeu. Toutefois, ces pièces constituent aussi l'âme du jeu d'échec, leur présence étant souvent déterminante dans le succès d'une partie. L'agent de sécurité constitue le soldat qui exécute les ordres, il est au plus bas dans la hiérarchie de l'organisation, mais sans lui cette organisation ne serait pas fonctionnelle.

### **3.2. LES TECHNOLOGIES DE LA SÉCURITÉ**

Un maximum d'informations a été récolté sur la surveillance effectuée dans une propriété privée de masse et, de façon plus spécifique, sur la surveillance effectuée dans le centre de contrôle. Une des technologies les plus utilisées dans la pratique quotidienne des activités de sécurité, est bien entendu, l'usage de la vidéosurveillance. Cette technologie est employée pour une diversité de raisons, incluant l'aspect relatif aux compagnies d'assurances et l'aspect financier, puisque l'utilisation de la vidéosurveillance revient moins dispendieuse que les coûts occasionnés par le travail d'agents de sécurité sur le plancher. Une autre raison pour utiliser cette technologie est l'aspect de l'efficacité, puisque l'agent au centre de contrôle de vidéosurveillance peut voir simultanément plusieurs endroits, ce qui serait tout à fait impossible s'il était sur le terrain. Nous avons aussi noté la tendance

à toujours vouloir appliquer une solution technologique pour une variété de problèmes de sécurité.

Bien que la vidéosurveillance constitue la figure emblématique des technologies se trouvant dans un centre de contrôle, nous ne pouvons passer sous silence les autres composantes technologiques utilisées telles : un système de ronde électronique code-barres, un système de surveillance des portes (Métasys) et un système d'alarme. De plus, le centre est équipé de différents systèmes d'urgence et dispositifs de protection : système de gicleurs, panneaux d'incendie, détecteurs de fumée, détecteurs de chaleur, système d'appel public, téléphones rouges d'urgence, système de ventilation, extincteurs chimiques et cabinets d'incendie. L'établissement possède différentes technologies et différents systèmes de protection, afin d'être préparé à toutes les éventualités. Toutefois, aux dires de la coordonnatrice de sécurité certains équipements sont désuets et méritent d'être remplacés ou optimisés.

### **3.2.1 Système de ronde électronique**

Tout récemment, notre site d'observation s'est équipé d'un dispositif de gestion nommé Tourperfect. Ce produit est un logiciel de gestion des vérifications routinières, qui est décrit par les fournisseurs comme étant idéal pour la gestion des rondes de garde, car il devient possible de noter électroniquement les anomalies détectées. Son utilisation est simple : à divers endroits prédéterminés, des codes-barres sont apposés et il suffit à l'agent de sécurité de pointer le dispositif laser pour que ce dernier enregistre l'information.

C'est le répartiteur au centre des opérations qui a la responsabilité de signaler au patrouilleur le moment où ce dernier doit commencer sa vérification. Une fois la ronde électronique terminée, le patrouilleur doit remettre le dispositif au capitaine de la sécurité qui, lui, extraira les données. Ce dispositif de gestion constitue un double instrument de surveillance. D'un côté, il permet d'effectuer une surveillance du centre et, par conséquent, détecter toutes anomalies. D'un autre côté, il permet de

surveiller les agents de sécurité, puisque leur parcours et l'heure exacte où le poinçon a été numérisé sont enregistrés. Ce qui permet d'établir si les postes et les équipements ont été vérifiés. La technologie Tourperfect est donc un outil privilégié pour surveiller les surveillants. Le capitaine de la sécurité peut, à tout moment, consulter les différents rapports et ainsi savoir qui a procédé à la vérification et en combien de temps. L'utilisation de cette technologie vient pallier à une problématique soulignée par Cusson, à savoir « qui gardera nos gardiens » (1998 : 18). Rappelons que les conditions de travail des agents de sécurité sont médiocres : faible salaire, horaire de travail peu intéressant et tâches fastidieuses; cela a pour conséquence que les clients des agences de sécurité contractuelles ne peuvent pas se permettre d'être très sélectifs lors de l'embauche de personnel (Cusson, 1999). Les raisons de s'inquiéter de l'intégrité des agents de sécurité sont donc fondées et l'utilisation d'un dispositif électronique pour surveiller leur travail constitue une façon de les garder à l'œil. Nous sommes ici dans une logique paradoxale, puisqu'il faut surveiller les surveillants.

L'implantation de ce système a suscité du mécontentement chez les agents de sécurité qui ont dû modifier leurs habitudes de travail, afin de s'adapter à cette technologie. Nous avons identifié deux principales sources du mécontentement, soit le temps et l'obligation d'exécuter le travail. L'utilisation de Tourperfect prend plus de temps, car les agents sont obligés de s'arrêter à chaque item. À des fins esthétiques, les poinçons se trouvent aux endroits les moins visibles pour la clientèle, ce qui complique la tâche des agents. Par exemple, lors d'une journée d'observation, le répartiteur au centre de contrôle surveillait, par caméra, un agent de sécurité qui faisait une ronde. Cet agent avait beaucoup de difficulté à localiser les poinçons et le répartiteur essayait de le guider. À un moment, il s'est exclamé : « Ah! La ronde boutique est tellement mal faite. Les codes-barres sont n'importe où, ça pas d'allure. ». Il semblerait qu'avant l'implantation de ce système, les vérifications n'étaient pas faites en totalité et c'est pourquoi les agents revendiquent la question du temps.

Avant l'implantation de ce dispositif, il n'y avait aucun moyen tangible de savoir si la vérification était faite ou non. Le capitaine devait uniquement se fier à la parole de ses agents. Toutefois, l'être humain est un être rationnel, qui obéit bien souvent à la loi du moindre effort. Pourquoi effectuer une tâche, s'il n'y a aucune façon de vérifier si elle est faite? Il semblerait que ce n'est pas directement le fait d'être surveillé qui provoque du mécontentement, mais plutôt l'obligation d'effectuer le travail demandé. Par exemple, une vérification hebdomadaire des valves gicleurs doit être effectuée, afin de s'assurer qu'elles sont bien cadenassées. Cette tâche est toujours donnée au même agent, sous prétexte qu'il connaît la ronde. Toutefois, le capitaine de la sécurité a eu une surprise quand il a implanté le système Tourperfect, car l'agent en question a été incapable de faire la vérification, car il n'était pas en mesure de localiser les valves à vérifier. Nous avons assisté à la conversation suivante :

Cpt de sécurité : Tabarnak, xxx tu connais pas la ronde, ça fait plus d'un an que c'est toi qui la fait.

Agt de sécurité : Ben là calme-toi, y a juste certaines places que je me rappelle pu trop trop.

Cpt de sécurité : TK on voit que t'es fiable.

Nous avons donc eu la preuve que certains agents ne faisaient pas ou pas complètement les vérifications.

### **3.2.2 Système de surveillance des portes**

La compagnie Métasys Technologies a équipé chaque sortie de secours d'un détecteur qui envoie un signal sonore au centre de contrôle lors de son ouverture, par le biais d'un écran d'ordinateur. Une description de l'emplacement de la porte est aussi affichée sur l'écran. L'opérateur doit, théoriquement, procéder à une vérification systématique de chacune des sorties de secours ouvertes, et ce, afin de s'assurer qu'aucun malfaiteur ne pénètre dans le centre. Pour procéder à la vérification, deux solutions s'offrent à lui. Dans la mesure du possible, il vérifie, à l'aide des caméras de surveillance, la zone en alarme ou il doit dépêcher un agent de sécurité sur les lieux. Cependant, nous avons pu observer que les répartiteurs ne

vérifient pas chaque alarme de sortie de secours. La raison étant qu'ils en viennent à connaître les sorties de secours utilisées et que s'il fallait qu'il procède de façon systématique à la vérification de toutes les alarmes, il y aurait un manque d'agents pour effectuer les autres tâches. Souvent, lorsque l'opérateur reçoit un signal sonore, il attend quelques instants pour savoir si un deuxième se fait entendre. Le cas échéant, cela signifie qu'un individu est passé par une sortie de secours pour se rendre ailleurs dans le centre.

### **3.2.3 Système d'alarme**

Lors du déclenchement d'une alerte, un signal sonore de 30 coups/minute se fait entendre pendant trois minutes. Par la suite, une alarme générale est enclenchée. Les alarmes sont reliées aux détecteurs de fumée et de chaleur, aux stations manuelles, au système de gicleurs automatiques, aux portes-coupe-feu, ainsi qu'au rappel automatique des ascenseurs. Lors de nos observations, nous n'avons été témoins d'aucun événement relatif au système d'alarme. De plus, la majorité des boutiques sont équipées d'un système d'alarme. En dehors des heures d'affaires, si une telle alarme est activée, l'opérateur au centre de contrôle a la responsabilité de communiquer avec le propriétaire de la boutique.

### **3.2.4 Caméras de surveillance**

Notre site d'observation est équipé de 88 caméras dont 19, rotatives et 69 fixes. Ces caméras sont toutes reliées à des écrans de surveillance situés au centre de contrôle. L'agent responsable de l'observation des caméras de surveillance doit régulièrement les vérifier, afin d'être aux aguets d'un potentiel incident. Nous retrouvons trois caméras rotatives à l'extérieur du centre et toutes les autres caméras sont à l'intérieur. Les caméras sont visibles, mais il est impossible d'évaluer leur angle de vision, puisqu'elles sont cachées sous un dôme. Toutefois, celles se trouvant dans les toilettes sont pleinement visibles. Cela est dû à des poursuites judiciaires essuyées dans le passé, en raison du caractère non éthique de la surveillance dans les toilettes.



De plus, à toutes les entrées du centre et à l'entrée des toilettes, nous retrouvons une annonce signalant la présence des caméras.

Bien que le centre soit équipé de 88 caméras, cela représente un nombre insuffisant, compte tenu de la superficie de l'établissement. Nous retrouvons donc certains angles morts causés par ce manque de caméra et par des obstacles obstruant le champ de vision des caméras. L'implantation des caméras a été faite de façon graduelle. L'opérateur le plus ancien, nous a affirmé qu'à son entrée en fonction, il n'y avait que cinq caméras et qu'au fil du temps, la direction du centre en a fait rajouter à des endroits qu'elle jugeait stratégiques. Comme le souligne Dupuis (2007), le directeur de la sécurité doit être en mesure de concilier plusieurs générations de caméras, et dans la mesure du possible, de les optimiser. Par ailleurs, vu la superficie de l'établissement, les caméras sont installées dans les endroits où l'achalandage est le plus grand. Les coûts seraient trop élevés pour procéder à l'installation des caméras dans toutes les aires du centre. Pour les endroits moins fréquentés, tels corridors de services, locaux vacants, sorties de secours, etc., la surveillance est majoritairement effectuée par un agent humain.

En ce qui concerne les obstacles qui nuisent au champ de vision des caméras, ce sont principalement des affiches publicitaires, qui se retrouvent en grand nombre dans le centre. La publicité est, par définition, une activité qui vise à inciter les consommateurs à se procurer un produit. Il est donc logique d'en retrouver en très grand nombre dans notre site d'observation. Il semblerait que pour attirer l'attention, certaines affiches soient gigantesques. Par exemple, lors de nos observations du 14 mai 2009, des policiers ont procédé à l'arrestation de deux suspects dans les aires communes du centre. Ils ont, par la suite, demandé un visuel de leur intervention, mais l'opérateur en a été incapable. À l'endroit où il y a eu l'arrestation, se trouvait une immense affiche qui bloquait la vue. En résumé, malgré le fait que nous retrouvons certains angles morts dans le centre, il demeure que la vidéosurveillance constitue l'outil de prédilection pour effectuer une surveillance du centre.

Lors de nos observations, nous avons passé l'équivalent de 144 heures dans le centre de contrôle, soit approximativement 8 600 minutes. Sur ce total, les opérateurs ont regardé les caméras de surveillance pendant 2 660 minutes, ce qui représente le tiers du temps travaillé. Le tableau 3.1 indique le nombre de minutes moyens ainsi que le pourcentage moyens du temps réservé à la surveillance des caméras selon le quart de travail. Il importe de préciser que le temps réservé à la surveillance des caméras les jours de semaine correspond à l'activité d'un seul individu, soit le contrôleur ayant 19 ans d'expérience. Bien que ce temps d'observation relève du comportement exclusif de cet individu, il reste néanmoins que le temps réservé à la surveillance des caméras est similaires aux autres quart de travail.

**Tableau 3.1 Temps moyen réservé à la surveillance des caméras selon le quart de travail.**

| Type de quart de travail      | temps réservé à la surveillance des caméras<br>n (minutes) | %           |
|-------------------------------|--|-------------|
| Semaine (jour)                | 154  | 35,7        |
| Semaine (soir)                | 160  | 35,8        |
| Fin de semaine (jour)         | 133  | 29,9        |
| Fin de semaine (soir)         | 165  | 38,3        |
| Nuit (semaine/fin de semaine) | 99   | 22,9        |
| <b>Moyenne totale</b>         | <b>148</b>   | <b>33,8</b> |

Comme l'indique le tableau 3.1, c'est durant le quart de nuit qu'il y a le moins de surveillance des caméras. C'est surtout parce qu'il y a moins de cibles à surveiller, le centre étant fermé entre 01h00 et 05h30. En ce qui concerne les autres quarts de travail, nous avons noté que le temps alloué à la surveillance des caméras est similaire. Nous sommes dans une logique de sens commun, soit que la surveillance des caméras est proportionnelle au nombre de cibles à surveiller. Plus il y a de gens dans le centre, plus les caméras seront utilisées pour les surveiller. Nous trouvons ici un paradoxe, car plus il y a de gens dans le centre, plus il est difficile d'effectuer la surveillance, le nombre de stimuli étant trop élevé. De plus, il semblerait que la visibilité de l'espace balayé par les caméras serait diminuée due à un achalandage trop grand. L'opérateur effectue donc des contrôles visuels préventifs, sans toutefois

diriger ses caméras sur une cible précise. Comme le soulignent Loveday et Gill (2004), plus l'opérateur regarde d'individus dans un quart de travail, moins d'interventions sont entreprises, car moins il se concentre sur des éléments précis.

De plus, les résultats présentés au tableau 3.1 contredisent ceux d'Helten et Fischer (2004), qui avaient constaté que les opérateurs regardaient les caméras dans moins de 16 % du temps travaillé, voire qu'ils les regardaient à temps perdu. Les résultats de notre recherche indiquent que les répartiteurs regardent en moyenne les caméras dans 34 % de leur quart de travail. Toutefois, cet écart de pourcentage doit être relativisé puisque la méthodologie<sup>4</sup> employée par Helten et Fischer est différente de la nôtre dans le sens où leur unité de mesure se rapporte à des activités tandis que notre unité de mesure se traduit en minutes. De plus, ils ont réalisé uniquement 20 heures d'observation comparativement à nous qui en avons réalisé 144.

Lorsque l'opérateur regardait les caméras de surveillance, nous notions quatre principales catégories d'action qu'il effectuait. Nous notions s'il effectuait du contrôle commercial, s'il regardait les caméras à la demande d'une tierce personne, s'il suivait un individu ou s'il effectuait simplement une vérification générale du centre. Au total, nous avons observé que l'opérateur a regardé pendant 2660 minutes ses caméras de surveillance, le tableau 3.2 constitue une synthèse de nos résultats en fonction des différents quarts de travail observés. Pour chacune des activités nous avons noté le nombre de minutes qui lui a été consacré ainsi que le pourcentage que cette activité représente dans le quart de travail. De plus, tout comme pour le tableau précédent, il importe de préciser que les activités réalisées les jours de semaines relèvent du comportement exclusif d'un seul individu, soit le répartiteur ayant 19 ans d'expérience. Nous devons donc être prudents quant à l'interprétation des résultats.

---

<sup>4</sup> Consulter le chapitre 1 pour une description détaillée de la méthodologie employée.

**Tableau 3.2 Activités réalisées par l'entremise des caméras de surveillance**

| Type de quart de travail | Vérification générale |             | À la demande de quelqu'un |            | Contrôle commercial |            | Suivre un individu |             | Total       |            |
|--------------------------|-----------------------|-------------|---------------------------|------------|---------------------|------------|--------------------|-------------|-------------|------------|
|                          | n                     | %           | n                         | %          | n                   | %          | n                  | %           | n           | %          |
| Semaine (jour)           | 560                   | 72,9        | 73                        | 9,5        | 76                  | 9,8        | 59                 | 7,8         | 768         | 100        |
| Semaine (soir)           | 547                   | 68,6        | 71                        | 8,9        | 33                  | 4,1        | 147                | 18,4        | 798         | 100        |
| Fin de semaine (jour)    | 290                   | 72,5        | 15                        | 3,8        | 61                  | 15,2       | 34                 | 8,5         | 400         | 100        |
| Fin de semaine (soir)    | 367                   | 74,1        | 35                        | 7,1        | 24                  | 4,9        | 69                 | 13,9        | 495         | 100        |
| Nuit (sem./fin de sem.)  | 171                   | 85,9        | 5                         | 2,5        | 2                   | 1,0        | 21                 | 10,6        | 199         | 100        |
| <b>Total</b>             | <b>1935</b>           | <b>72,7</b> | <b>199</b>                | <b>7,5</b> | <b>196</b>          | <b>7,4</b> | <b>330</b>         | <b>12,4</b> | <b>2660</b> | <b>100</b> |

Le premier type d'activité de surveillance se rapporte à la vérification générale du centre, c'est-à-dire que l'opérateur surveille le centre sans cible particulière. La très grande majorité des activités de surveillance se rapportent à cette activité (72,7 %). L'opérateur étant laissé à lui-même sans directive claire de quoi surveiller ce dernier observe le centre de façon générale. Nous avons pu observer que cette activité sert à détecter toutes formes d'anomalie. Par exemple, l'opérateur de jour de semaine fait chaque matin une vérification générale de la foire alimentaire afin de s'assurer qu'il n'a pas d'itinérant dans la foire alimentaire. Ces vérifications générales mènent souvent à des activités plus spécifiques comme le contrôle commercial ou la surveillance d'individu.

Le second type d'activité de surveillance concerne le contrôle commercial. Nous avons observé que sur les 2660 minutes où les caméras ont été regardées, 196 minutes (7,4 %) ont été consacrées à cet objectif. Rappelons que nous avons commencé à compiler de l'information sur le contrôle de l'image à notre sixième journée d'observation. Dans la très grande majorité du temps, ce contrôle de l'image consistait à vérifier si les boutiques ouvraient et fermaient aux heures prévues, ce qui sera repris au point 3.3 du présent chapitre. La propreté est aussi un facteur très important dans la gestion d'une propriété privée de masse (Helten et Fischer, 2004; Lomell, 2004) et les caméras sont aussi utilisées à cet usage. Par exemple, lors d'une de nos observations, le répartiteur de jour nous a annoncé avoir une tâche très

spéciale, soit de surveiller trois poubelles jugées problématiques, à la demande du gérant d'exploitation. Il a dû modifier la position d'une caméra pour effectuer cette surveillance. Dès qu'une poubelle était trop pleine, l'opérateur devait, dans les plus brefs délais, faire corriger la situation.

Le contrôle d'image s'effectue également selon une logique de sens commun, puisque l'image du centre revêt une importance plus grande lors des heures d'ouverture du centre. C'est donc durant les jours de semaine et de fin de semaine qu'il y a davantage de contrôle commercial (9,2 % et 15,2 %). Rappelons que la logique de profit est ce qui guide les activités du gestionnaire d'une propriété privée de masse. Il n'investira pas sur l'image du centre, si cela ne lui procure aucun profit.

Le second type d'activité de surveillance se rapporte à toute surveillance effectuée à la demande de quelqu'un. Selon les travaux d'Helten et Fischer (2004), l'opérateur effectuerait, dans la majorité du temps, une surveillance réactive dans le sens où il regarderait les caméras une fois que l'évènement lui ait été signalé. Tandis que Lomell (2004) affirme que les caméras de surveillance constituent un outil proactif, qui vise à exclure certains individus du centre. Nos résultats nous laissent croire que la surveillance est davantage proactive, l'opérateur étant libre d'agir selon ses propres initiatives puisque sur les 2660 minutes où les opérateurs ont regardé les caméras, seulement 199 minutes (7,5 %) ont été de nature réactive. En effet, nous avons pu observer que règle générale les opérateurs étaient proactifs et ils regardaient les différentes images produites par le système de télésurveillance selon leur propre interprétation de ce qui devait être observés.

Finalement la dernière composante qui a retenu notre attention porte sur la surveillance des individus. Durant un quart de travail, l'opérateur est confronté à une multitude de stimuli et nous trouvons intéressant de noter dans quelle proportion du temps, il surveille une personne. En moyenne, 12 % du temps est accordé à la surveillance d'un individu. Ce pourcentage augmente de façon marquée lors des quarts de travail des soirs de semaine, où le pourcentage grimpe près de 20 %. La raison étant que le centre est plus achalandé les soirs de semaine. La clientèle qui

fréquente l'établissement lors de cette période se compose majoritairement d'attroupement de jeunes qui viennent après les classes. Comme il en sera question au chapitre suivant, les groupes ne sont pas tolérés dans l'établissement, car ils sont un facteur d'insécurité pour la clientèle. Avant d'explorer les modalités de la surveillance, continuons avec les catégories de personnes surveillées.

Une fois que l'opérateur suivait une personne, nous notions s'il s'agissait d'une personne indésirable, suspecte ou tout simplement une personne ayant une conduite permise, mais qui a retenu l'attention du contrôleur des caméras. Le tableau 3.3 présente le nombre de minutes dont l'opérateur a suivi chacun des trois types de personnes.

**Tableau 3.3 surveillance d'individus par le biais des caméras.**

| <b>Type d'individu surveillé</b>    | <b>Nombre de minutes accordées à la surveillance</b> |
|-------------------------------------|--|
| Individu suspect                    | 115  |
| Individu indésirable                | 168  |
| Individu ayant une conduite permise | 53   |
| <b>total</b>                        | <b>328</b>   |

Au total, 2 660 minutes ont été consacrées au visionnement des caméras. De ce nombre, 328 minutes ont été accordées à la surveillance d'individus. De façon plus spécifique, 115 minutes sont consacrées à la surveillance d'individus suspects, soit 35 % du temps. C'est-à-dire que ces individus sont connus ou soupçonnés de poser des actes criminels. Il est à noter que du 12 mai au 14 mai, il y a eu la présence de policiers qui menaient une opération contre les trafiquants de drogues et contre les voleurs à la tire. Il y a donc eu plus de recherche de suspects lors de cette période. Nous discuterons de cette présence policière au chapitre suivant. Par exemple, lors de nos observations du 12 mai, 36 minutes ont été consacrées à l'observation de suspects, ce qui représente environ le tiers de toutes les observations de suspicion. Le 14 mai, nous réalisons des observations durant la soirée et à notre arrivée à 14 h 30, les policiers étaient en train de procéder à l'arrestation de deux suspects. Avant notre arrivée, les policiers avaient procédé à l'arrestation de quatre suspects. Nous avons manqué une journée chargée en actions et en identification de suspects. Durant la

soirée, le sergent responsable du contrôle des caméras était débordé par les tâches que la coordonnatrice de sécurité lui avait demandé de réaliser. Il nous a donc dit qu'il ne regarderait pas les caméras, sauf si ses collègues lui en faisaient la demande. Une telle situation vient corroborer les dires d'Helten et Fischer (2004), qui affirment que les opérateurs regardent les caméras seulement quand ils ont le temps, engendrant une surveillance réactive.

Les personnes indésirables ont, quant à elle, été surveillées pendant 168 minutes, soit 51 % du temps. Les répartiteurs au centre de contrôle définissent ces personnes comme des personnes n'ayant pas leur place au sein de l'établissement. Une analyse plus approfondie de cette thématique se retrouve au prochain chapitre. Il arrive aussi que l'opérateur surveille une personne qui a une conduite permise, mais qui attire son attention. Ces observations sont initiées sous des motifs personnels et constituent dans bien des cas du voyeurisme. Par exemple, un opérateur nous a dit : « Les vendredis soir c'est l'fun, y a plein de filles qui viennent se changer dans les toilettes. Elles ne pensent pas aux cam. Fack j'en profite j't'un homme après tout. ». Les opérateurs ne se gênaient pas pour regarder les attributs féminins. Cette constatation est intéressante et montre bien qu'ils n'ont pas modifié leurs habitudes de travail en fonction de notre présence – mis à part leur besoin de se justifier.

### **3.3. LE CENTRE DE CONTRÔLE**

La présence constante d'un agent de sécurité est nécessaire au centre de contrôle de vidéosurveillance. Celui qui occupe ce poste est appelé le répartiteur au centre des opérations. Ce titre se justifie par le fait que la grande majorité des activités se déroulant dans le centre doivent transiger par le répartiteur. Ce dernier doit connaître tout ce qui se passe dans le centre et il agit à titre d'intermédiaire entre les différents départements. Toute action, tout travail, toute anomalie doit être signalé à l'opérateur du centre de contrôle. Cet endroit est plus qu'un lieu où un agent regarde des caméras de surveillance, il s'agit d'un point de convergences des diverses activités ayant cours dans le centre commercial. Afin de démontrer ces propos, nous proposons dans cette section d'identifier les diverses tâches réalisées par l'opérateur

et les patrouilleurs en commençant par une description de l'environnement de travail de l'opérateur.

### **3.3.1 La disposition du centre de contrôle**

Le centre de contrôle est situé dans le département réservé au service de sécurité. Ce département abrite aussi le bureau de la coordonnatrice de sécurité, le bureau du capitaine de sécurité, une salle de détention, un vestiaire, une cuisine/salle à manger, ainsi qu'un espace réservé aux agents de sécurité avec accès à un ordinateur. Juste à côté du centre de contrôle se trouve un babillard avec les photos de différents suspects, dont la présence dans le centre doit être surveillée. Il s'agit principalement de voleurs à la tire, d'itinérants, de fraudeurs et de vendeurs de drogue.

Le centre de contrôle a une dimension approximative de 5m par 11m. Lorsque nous entrons, à gauche, se trouvent les écrans de surveillance qui sont au nombre de huit, ainsi que deux écrans d'ordinateur. La figure 3.1 montre la disposition des différents écrans. Directement devant le contrôleur se trouve l'écran d'ordinateur où ce dernier peut rédiger ses différents rapports, consulter les mémos et effectuer le visionnement d'évènements enregistrés dans le système. L'autre écran d'ordinateur est réservé à l'emploi du système Metasys, tel que décrit précédemment. Les écrans de surveillance sont tous étiquetés, soit comme étant un moniteur utilisé pour le visionnement, soit comme étant un multiplexeur utilisé pour visualiser plusieurs caméras en continu. Les multiplexeurs sont au nombre de six et sont divisés en quatre écrans par moniteur, ce qui permet d'afficher simultanément les images de 24 caméras. Toutes les trois secondes, une rotation d'images s'effectue.

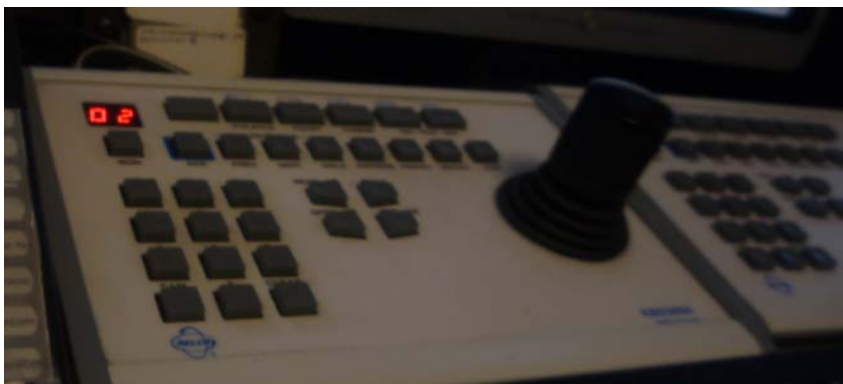
Le moniteur au-dessus de l'écran d'ordinateur étiqueté « MON.2 » est utilisé pour le visionnement. Ce moniteur est relié à deux autres écrans situés au bureau du directeur et au bureau du gérant d'exploitation, afin de leur permettre de faire les mêmes constats que le contrôleur. Le moniteur situé à droite de l'écran d'ordinateur Metasys et étiqueté « MON1. » sert également au visionnement. C'est à l'aide de ces



moniteurs que l'opérateur peut effectuer différents visionnements. Afin d'y parvenir, il doit utiliser des claviers Pelco, tel qu'illustré à la figure 3.3, qui sont situés à droite du téléphone du contrôle. Ces deux claviers servent, entre autres, à contrôler les caméras rotatives et à choisir quelles caméras seront affichées sur les moniteurs.



**Figure 3. 2 : Disposition des écrans dans la salle de contrôle**



**Figure 3. 3 : Clavier Pelco**

Le centre de contrôle est équipé d'un système IRAS, soit un système d'enregistrement digital (Remote Administration System) qui permet l'enregistrement du visuel obtenu par chaque caméra et sa sauvegarde dans l'ordinateur du contrôle. Ce système permet aussi le visionnement rapide d'une séquence captée par l'une des caméras du centre. Les séquences sont enregistrées

dans la banque de données du système pendant deux semaines. Après ce délai, les séquences s'effacent automatiquement, si elles ne sont pas archivées.

De cette description, il ressort que l'environnement de travail de l'opérateur est peu organisé et peu ergonomique. Les divers équipements nous semblent juxtaposés sans la moindre stratégie de gestion de l'espace. L'aménagement est inadapté au travail de l'opérateur. À cet effet, la Commission de la Santé et de la Sécurité au Travail (CSST) mentionne l'importance que le moniteur soit à une distance raisonnable du contrôleur et à la hauteur des yeux. La disposition des différents écrans contrevient à ce critère, puisqu'ils sont juxtaposés les uns par-dessus les autres sans effort de parcimonie. Fait intéressant, aucune des études recensées n'a identifié la disposition du centre de contrôle comme étant un facteur relié à l'ennui. Smith (2004) ont identifié que l'ennui et la fatigue constituaient deux facteurs importants de la non-efficacité des agents au poste de contrôle, sans toutefois en identifier la cause. Wilson (2005) a, quant à lui, mentionné qu'après 15 minutes dans un centre de contrôle, la concentration commence à décroître. En lien avec ces chercheurs, il semblerait que l'aménagement du centre de contrôle de vidéosurveillance a un impact sur le travail de l'opérateur, le rendant moins efficace. La disposition des différents écrans favorise la fatigue et elle est propice à la perte de concentration.

### **3.3.2 Les autres tâches effectuées au centre de contrôle**

L'observation des caméras de surveillance constitue une tâche importante pour l'opérateur, puisque le tiers de son quart de travail y est consacré. Or, il y a une diversité d'autres tâches à accomplir. Outre la surveillance des caméras, Helten et Fischer (2004) ont souligné que l'opérateur est responsable de régler les problèmes techniques, comme le déclenchement d'alarmes, et ils doivent répondre aux demandes effectuées par les locataires. Nous jugeons que cette catégorisation des activités est superficielle et ne représente pas la totalité des tâches qu'ils ont à accomplir. Nous avons identifié trois grandes catégories de tâches : gérer, surveiller et assister.

### 1) gérer

L'opérateur au centre de contrôle est responsable d'une double gestion. La première porte sur la gestion du matériel se trouvant dans son environnement de travail. Il doit noter dans le formulaire prévu à cet effet, tout prêt effectué. Aucun radioémetteur, trousseau de clés ou chariot ne peuvent être prêtés sans son autorisation. Chaque agent de sécurité reçoit au début de ce quart de travail, un radioémetteur ainsi qu'un trousseau de clés, tout comme le personnel de maintenance. Aux heures d'affluence, il y a plus de 20 personnes qui travaillent simultanément, ce qui fait beaucoup de matériel à gérer. Il doit aussi prêter du matériel aux différents contractants venant dans le centre. Afin d'illustrer la complexité de cette tâche, l'opérateur a plus de 175 différentes clés à gérer et à en connaître l'utilité.

La seconde tâche de gestion se rapporte aux activités réalisées par les agents de sécurité. Il doit s'assurer que les diverses vérifications sont effectuées. Telles qu'inspecter les sorties de secours, vérifier la sécurisation des différents commerces et fermer/ouvrir le centre. À des fins statistiques, l'opérateur doit informatiser les diverses activités faites par les agents de sécurité et ce, même s'il ne peut pas être certain qu'elles sont effectivement faites. Il doit se fier aux dires des agents, sauf dans les cas de rondes effectuées avec les pointeurs laser, qui valident la réalisation de ces activités. Les informations enregistrées sont donc issues des propos des agents de sécurité. À la fin de nos observations, un des opérateurs nous a remis la liste des activités du mois de mai 2009. Le tableau 3.4 indique le nombre et la proportion dans laquelle chacune de ces activités sont rapportées par les agents de sécurité. Il est à noter que l'opérateur enregistre toutes les activités qui lui sont rapportées par les patrouilleurs. Cependant, il n'enregistre pas le temps accordé à chacune d'entre elles. Les résultats présentés au tableau 3.4 font donc état de la fréquence de ces activités, mais ne tiennent pas compte du facteur temps. Par exemple, la remise en fonction d'un escalier mécanique peut prendre quelques secondes, tandis que la distribution d'une lettre à tous les locataires peut prendre une heure. Cette distinction entre la fréquence et le temps est donc à prendre en considération pour nos analyses.

Tableau 3.4 les différentes activités rapportées par les agents de sécurité

| Groupe d'activités              | Activités rapportées               | nombre      | %           |
|---------------------------------|------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>Maintenance</b>              | bris équipement                    | 127         | 3,9         |
|                                 | nettoyage requis                   | 47          | 1,5         |
|                                 | travaux                            | 8           | 0,3         |
|                                 | remise en fonction                 | 48          | 1,5         |
|                                 | vérification permis à chaud        | 7           | 0,2         |
|                                 | <b>Total</b>                       | <b>237</b>  | <b>7,4</b>  |
| <b>Répondre aux urgences</b>    | accident                           | 4           | 0,0         |
|                                 | alarme boutique                    | 18          | 0,6         |
|                                 | alarme incendie                    | 5           | 0,2         |
|                                 | alarme sortie de secours           | 10          | 0,3         |
|                                 | <b>Total</b>                       | <b>37</b>   | <b>1,1</b>  |
| <b>Gestion de la clientèle</b>  | objet trouvé                       | 24          | 0,7         |
|                                 | avertissement                      | 349         | 10,7        |
|                                 | service à la clientèle             | 626         | 19,1        |
|                                 | personne blessée et malade         | 3           | 0,1         |
|                                 | plainte                            | 11          | 0,3         |
|                                 | <b>Total</b>                       | <b>1013</b> | <b>30,9</b> |
| <b>Gestion des indésirables</b> | expulsion                          | 87          | 2,7         |
|                                 | altercation                        | 11          | 0,3         |
|                                 | <b>Total</b>                       | <b>98</b>   | <b>3,0</b>  |
| <b>Gestion des locataires</b>   | aide demandé                       | 177         | 5,5         |
|                                 | avertissement aux boutiques        | 115         | 3,5         |
|                                 | kiosque sans surveillance          | 38          | 1,0         |
|                                 | ouverture tardive/fermeture hâtive | 852         | 26,0        |
|                                 | <b>Total</b>                       | <b>1182</b> | <b>36,1</b> |
|                                 | <b>Crime</b>                       | fraude      | 3           |
| vol                             |                                    | 32          | 1,0         |
| vandalisme                      |                                    | 4           | 0,1         |
| <b>Total</b>                    |                                    | <b>39</b>   | <b>1,2</b>  |
| <b>Prévention</b>               | vérification                       | 584         | 17,9        |
|                                 | formation                          | 8           | 0,3         |
|                                 | verrouillé et déverrouillé         | 28          | 0,9         |
|                                 | <b>Total</b>                       | <b>620</b>  | <b>19,0</b> |
| <b>Autres</b>                   | remplacement                       | 7           | 0,2         |
|                                 | distribution                       | 16          | 0,5         |
|                                 | demande spéciale                   | 23          | 0,7         |
|                                 | <b>Total</b>                       | <b>46</b>   | <b>1,4</b>  |
| <b>Total</b>                    |                                    | <b>3272</b> | <b>100</b>  |

Mulone, Cusson et Beaulac (2007) ont identifié six différentes tâches dont l'agent de sécurité est responsable : 1) surveiller, 2) contrôler, 3) informer, 4) contraindre, 5) intervenir et 6) assister. Wakefield (2003) identifie aussi six fonctions qu'elle regroupe de la façon suivante : 1) être le gardien des lieux (*housekeeping*), 2) servir

la clientèle (*customer care*), 3) prévenir le crime et les comportements antisociaux (*preventing crime and anti-social behaviour*), 4) renforcer les règles en vigueur et appliquer les sanctions (*rule enforcement and the use of sanctions*), 5) répondre aux urgences et aux problématiques ayant cours (*responding to emergencies and offence in progress*) et 6) collecter et partager de l'information (*gathering and sharing information*). Notre classification se rapproche à bien des égards à celles énumérées, toutefois nous avons identifié huit différentes catégories : 1) maintenance, 2) répondre aux urgences, 3) gestion de la clientèle, 4) gestion des indésirables, 5) gestion des locataires, 6) crimes, 7) prévention et 8) autres.

#### *Gestion des locataires*

Une catégorie qui nous distingue des deux autres études est celle sur la gestion des locataires. Il s'agit de la catégorie d'activités la plus fréquemment rapportée par les agents de sécurité (36,1 %). Elle se divise en quatre activités et celle se démarquant par sa fréquence se rapporte aux ouvertures tardives et fermetures hâtives (26 %) des boutiques. Une des clauses de tous les baux des locataires porte sur le respect des heures d'ouverture et de fermeture du centre, et ce, afin d'offrir la diversité des boutiques à la clientèle en tout temps. Lorsque des boutiques ouvrent tardivement ou ferment prématurément, cela ne dégage pas une image d'un centre bien géré. Quotidiennement, lors de l'ouverture du centre, l'opérateur au centre de vidéosurveillance doit, à l'aide de ses caméras, identifier les boutiques ouvrant tardivement. Cependant, les angles morts et les obstacles au champ de vision des caméras rendent impossible une surveillance complète du centre. Les agents de sécurité doivent donc signaler à l'opérateur les boutiques fautives. Bien qu'un système de vidéosurveillance soit généralement installé pour optimiser la surveillance tout en minimisant les ressources humaines (Dupuis, 2007), il semblerait que l'agent humain ne pourra jamais être totalement remplacé.

Le répartiteur doit aussi prendre en note l'heure à laquelle la boutique a finalement ouvert ses portes. Cette information doit être inscrite dans le formulaire prévu à cet effet et elle doit aussi être informatisée. Une fois le formulaire complété, un agent de

sécurité est dépêché au bureau de la sécurité afin de venir récupérer ledit formulaire et le transmettre à la réceptionniste du bureau d'administration. Cette dernière devra communiquer avec chaque propriétaire dont la boutique a ouvert tardivement. La même démarche doit être effectuée lors de la fermeture du centre. Advenant que l'opérateur soit dans l'impossibilité de regarder les caméras à l'heure précise où les boutiques doivent ouvrir ou fermer, il doit faire un visionnement en différé, ce qui peut lui prendre un temps considérable. Durant le mois de mai, 662 ouvertures tardives et 190 fermetures hâtives ont été enregistrées, ce qui représente respectivement 26 % du total des activités rapportées par les agents de sécurité. La gestion des horaires des boutiques ressort comme étant une activité importante. Cela se comprend, car une amende est versée chaque fois qu'une boutique ouvre ou ferme en dehors des heures du centre.

Cette tâche ne semble guère appréciée par les agents, comme en témoigne la citation suivante : « Ça c'est la job la plus plate (en parlant de l'ouverture tardive). C'est comme faire la job en triple. Il faut que je fasse un brouillon, ensuite je le mets au propre pour les archives, ensuite je dois l'inscrire dans le système informatique. » (agent de sécurité, 30 mai 2009). Un autre opérateur nous a mentionné que cette tâche devrait être réalisée par un membre de l'administration, car dans les faits, le département de sécurité fait le travail pour eux. Cependant, comme il a été déjà mentionné, c'est le propriétaire de l'établissement qui définit les tâches du département de sécurité.

Dans l'éventualité où une boutique ne respecte pas la réglementation du centre, les agents de sécurité doivent lui donner un avertissement (3,5 %). Nous avons identifié trois principaux types d'avertissements : les limites de location, la musique trop élevée et l'affichage de ventes. Suite à la signature de son bail, chaque locataire se voit octroyer un espace de location qui est bien délimité. Il peut arriver à l'occasion qu'un locataire utilise de l'espace qui ne lui appartient pas. Les agents de sécurité sont donc responsables d'avertir le locataire fautif et d'aviser le personnel de l'administration. L'espace loué par le locataire devient sa propriété et il a le droit de

jouir pleinement de cet endroit sans être dérangé par les locataires voisins. Dans cette optique, les locataires sont tenus de respecter un volume de musique adéquat. Le cas échéant, les agents de sécurité doivent avertir le gérant de la boutique. Nous avons pu observer que certaines boutiques se font avertir de façon récurrente sans pour autant modifier leur habitude. Ce qui crée chez les agents de sécurité, un sentiment de frustration. Par exemple, un agent de sécurité est arrivé dans le bureau en criant : « Moi j'y en donne pu d'avertissement à cette grosse conne, de toute façon y (l'administration) ne fait rien, la boutique leur rapporte ben trop d'argent. » (14 mai 2009). Le troisième type d'avertissement concerne la réglementation pour l'annonce des ventes. Il est interdit aux locataires d'annoncer une vente de faillite ou une vente de fermeture, car cela ne correspond pas avec l'image que le centre veut véhiculer. Les agents de sécurité sont donc mandatés de s'assurer que toutes les affiches posées par les locataires sont conformes avec la réglementation émise par le centre.

Dans de plus faibles proportions, le département de sécurité doit s'assurer que les kiosques ne sont pas laissés sans surveillance (1 %), le cas échéant, les agents de sécurité doivent le signaler à l'opérateur au centre de vidéosurveillance. Cette imprudence est ensuite rapportée aux membres de l'administration. En cette période de « modernité tardive », la sécurité s'articule autour d'une perspective de gestion de risque, qui se traduit par une diversité de réponses pour contrer les risques et éviter les préjudices. Selon cette logique, il est intéressant de noter que des locataires prennent le risque de laisser leurs kiosques sans surveillance et par conséquent, de se rendre plus vulnérables aux vols. En agissant de la sorte, ils se mettent dans une position de victime potentielle. Dans une perspective de choix rationnel, Haggerty (2003) suggère que les individus effectuent un calcul coût / bénéfice à l'égard des risques qu'ils peuvent rencontrer et la probabilité d'être victime. Leurs actions seront donc fonction de la conjonction entre les probabilités de rencontrer un risque et l'incidence qu'il produira s'il advenait qu'il se produise. Lorsqu'appliqué aux locataires, il semblerait que ces derniers jugent le risque acceptable de laisser leur kiosque sans surveillance. Peut-être est-ce dû à la proximité des autres kiosques qui pourraient, à distance, surveiller le kiosque de leur voisin? Nous pourrions donc

appliquer, d'une certaine façon, la théorie de la surveillance en cocon. Les locataires, entre eux, surveillent les installations des autres, afin de s'assurer qu'aucune activité suspecte ne soit commise. La dernière activité rapportée par les agents de sécurité concerne l'aide demandée par les locataires (5,5 %). Chaque fois qu'un agent effectue un acte qu'il identifie comme de l'assistance aux boutiques, il doit informer l'opérateur au centre de contrôle de vidéosurveillance de son action. Les locataires demandent de l'assistance lorsqu'ils sont dans l'incapacité d'ouvrir leur grille, lorsqu'ils ont perdu la clé de leur cadenas et ont besoin de le faire retirer ou lorsqu'ils ont besoin d'un accès spécifique dans le centre.

Plus du tiers des activités réalisées par les agents de sécurité portent sur la gestion des locataires, ce qui ne se rapporte en rien au volet sécurité. Rappelons que l'objectif principal du gestionnaire d'une propriété privée de masse est de faire des profits. Il est donc logique que les tâches du département de sécurité soient orientées vers cet objectif. Une boutique qui ne se soumet pas à la réglementation du centre est sujette à recevoir une amende, ce qui pourrait être très profitable pour le propriétaire. Malheureusement, les revenus totaux engendrés par cette « source de profit » sont une donnée confidentielle qui ne nous a pas été divulguée. Selon nos entretiens avec la coordonnatrice de la sécurité, nous pouvons assumer que les revenus ne sont pas négligeables et que le gestionnaire de l'établissement a tout intérêt à diriger les actions du département de sécurité dans ce sens.

Bien que les avertissements aux boutiques semblent être une activité importante, les agents de sécurité ont aussi la responsabilité de satisfaire les demandes des locataires. Cela vient souligner que le département de sécurité a une double responsabilité à leur égard : la surveillance d'abord et l'aide ensuite.

### *Gestion de la clientèle*

La gestion de la clientèle vient au second rang des catégories d'activités les plus rapportées : le service à la clientèle étant l'élément le plus fréquemment rapporté (19,1 %). Dès que le patrouilleur juge avoir effectué un service à la clientèle, il le



rapporte à l'opérateur. Un tel service se traduit, par exemple, par des individus qui cherchent une boutique en particulier, l'accès au métro, les toilettes ou bien lorsqu'ils ont besoin de renseignements spécifiques. Comme il en sera question ultérieurement, notre établissement mise beaucoup sur le bien-être de la clientèle. C'est pourquoi la direction du centre met de la pression sur le personnel de sécurité, afin de servir la clientèle adéquatement. Lors d'une période d'observation, un agent de sécurité a demandé à l'opérateur combien de fois un service à la clientèle avait été enregistré. L'opérateur lui a répondu et l'agent s'est exclamé : « Rajoute s'en, on en a pas assez. ». À notre connaissance, l'opérateur n'en a pas rajouté et nous a dit qu'il n'avait pas envie de fausser les statistiques pour plaire à la direction.

Un autre volet du travail des agents de sécurité vise à donner des avertissements aux personnes enfreignant la réglementation du centre. Par exemple, la prise de photos et de vidéos est interdite, la circulation en patin à roues alignées et en bicyclette est interdite, tout comme le fait de s'asseoir dans les escaliers et sur les kiosques vacants. Il est aussi interdit de laisser des effets personnels sans surveillance. Bref, la clientèle est confrontée à une diversité de règlements. Chose intéressante, cette réglementation ne se trouve nulle part dans le centre. De plus, certains agents ont mentionné que le centre commercial imposait beaucoup trop de règlements à la clientèle. À cet effet, le sergent de fin de semaine nous a dit : « Bientôt la clientèle ne pourra même pas respirer. ». Les avertissements aux clients représentent 10,7 % du total des activités rapportées par les agents de sécurité. Nous discuterons plus en profondeur de ce thème au chapitre suivant.

Les agents ont la responsabilité de gérer les objets perdus par la clientèle (0,7 %). Dès qu'un objet est trouvé, l'agent de sécurité doit avertir l'opérateur au centre de contrôle de vidéosurveillance. De dernier devra, dans la mesure du possible, effectuer un visuel de l'objet. À cet effet, il arrive que les agents de sécurité récupèrent des objets inattendus. Un agent est arrivé au centre de vidéosurveillance en affirmant : « Comment, merde tu peux oublier ta canne, non mais la tite vieille est partie comment? ». De plus, les agents de sécurité, en collaboration avec le personnel

du kiosque d'information, sont responsables de recueillir les plaintes des clients (0,3 %). Ces plaintes portent majoritairement sur une insatisfaction relative envers certaines boutiques. Il arrive que des accidents surviennent dans le centre (0,1 %) et le personnel de sécurité, étant formé en secourisme avancé, doit prêter assistance à la personne blessée. Règle générale, il s'agit de blessures mineures, telles des égratignures.

### *La prévention*

En troisième position, nous retrouvons des activités de prévention, telles les vérifications (18,7 %) et les formations (0,3 %). La coordonnatrice de sécurité effectue à certains moments, des simulations afin d'enseigner à ses agents des protocoles d'intervention. À titre indicatif, les agents ont été formés pour des alertes à la bombe et pour assister des personnes ayant subi des agressions ou des personnes présentant des malaises. Les agents de sécurité sont donc préparés à répondre à diverses situations d'urgence. En ce qui concerne les vérifications, cela comprend les diverses rondes effectuées avec le pointeur laser. Il s'agit de s'assurer de l'intégrité des lieux et de détecter toutes anomalies, telles des portes déverrouillées, des fuites d'eau ou des actes de vandalisme. Il est intéressant de noter que le volet prévention arrive en troisième position, ce qui vient encore souligner le fait que la sécurité n'est pas un élément prioritaire pour le gestionnaire de l'établissement. Ses préoccupations sont principalement centrées au niveau financier (Dupuis, 2007).

### *La maintenance*

Aux dires de la coordonnatrice de sécurité, il est important de maintenir adéquatement le centre, et ce, afin d'éviter tout risque de poursuite judiciaire. La maintenance du centre a donc pour finalité une visée pécuniaire et l'action sécuritaire n'est qu'un moyen pour éviter d'essuyer des pertes financières. Une fois de plus, la logique de profit l'emporte sur la logique de sécurité, allant de pair avec la conclusion émise par Heilmann (2007), soit que la sécurité devient une marchandise plutôt qu'un droit garanti par l'État.

La catégorie maintenance arrive en quatrième position des activités les plus rapportées (7,4 %). Dès qu'un agent de sécurité constate qu'un équipement est défectueux, il communique avec le répartiteur au centre des opérations pour le lui signaler. Ce dernier doit par la suite, communiquer avec les personnes concernées, afin d'apporter les correctifs nécessaires. Il peut arriver que les agents de sécurité doivent remettre les escaliers mécaniques en fonction. Des travaux sont aussi réalisés dans le centre et certains d'entre eux nécessitent un permis à chaud, c'est-à-dire une autorisation d'effectuer des travaux qui produisent de la chaleur ou des étincelles. Le cas échéant, la responsabilité de surveiller ces travaux revient au département de sécurité.

#### *La gestion des personnes indésirables*

Une propriété privée de masse se caractérise par son droit d'exclusion, c'est-à-dire qu'en vertu du droit du propriétaire, les agents de sécurité ont le droit et même le devoir d'exclure quiconque nuit à l'image du centre (Sarre, 1994, Shapland, 1999; Lomell, 2004; Voyce, 2006). Dans cette logique, les agents de sécurité procèdent à l'expulsion des individus qui nuisent à l'image des lieux (2,7 %). Il arrive aussi que les agents de sécurité doivent intervenir lorsqu'une altercation survient entre des individus (0,3 %). Ils doivent rétablir le calme et reconduire les individus à l'extérieur du centre, puisqu'un tel comportement n'est pas toléré au sein de l'établissement. Une analyse plus approfondie de la gestion des personnes indésirables se trouve au chapitre suivant.

#### *Les crimes*

En sixième position des activités rapportées se trouve tout ce qui a trait à la criminalité dans le centre. Au total, 39 crimes (1,2 %) ont été enregistrés pour le mois de mai 2009. Rappelons que les agents de sécurité ne sont pas responsables d'assurer la sécurité des espaces loués. Ils doivent néanmoins prêter assistance aux locataires qui en font la demande. La majorité des 32 vols rapportés sont des vols à l'étalage, suivi des vols à la tire commis dans les aires communes. Dans de très faibles proportions, des actes de vandalisme (0,1 %) et des fraudes (0,1 %) sont

rapportés par les agents de sécurité. Lorsqu'un crime est signalé à l'opérateur du centre de contrôle, ce dernier doit dépêcher un agent de sécurité sur les lieux et quand le suspect est encore présent, l'agent de sécurité doit procéder à son arrestation. En vertu de l'article 494(3), dès qu'une personne est arrêtée, elle doit aussitôt être livrée à un agent de la paix. Le cas contraire pourrait mener à des accusations de détentions illégales. Une telle action nécessite un rapport d'évènement de l'agent, et ce, pour se protéger d'une éventuelle poursuite judiciaire.

### *Répondre aux urgences*

Les agents de sécurité ont la responsabilité de répondre aux différentes urgences survenant dans le centre. Nous retrouvons dans cette catégorie, qui représente 1,1 % du total des actions rapportées par les agents de sécurité, les alarmes boutiques (0,6 %), les alarmes sortie de secours (0,3 %), les alarmes incendie (0,2 %) et les accidents (0,01 %). La majorité de ces alarmes s'avèrent non fondées. En fait, mise à part une alarme d'une sortie de secours, nous n'avons assisté à aucune alarme fondée. Comme le souligne Brodeur (2003), les fausses alarmes ne semblent pas être un phénomène qui tend à se résorber, surtout à cause de l'augmentation constante des nouveaux systèmes. De plus, il semblerait qu'environ 2 % du total des alarmes reçues par les policiers soient des alarmes fondées, créant par conséquent, un problème sérieux. Par exemple, le service incendie de la ville de Montréal a été dépêché sur les lieux lors de cinq alarmes incendie et à chaque fois, il s'agissait d'une fausse alarme due, dans la grande majorité du temps, à des travaux effectués dans le centre. Les alarmes provenant des boutiques n'impliquent pas directement les services d'urgence. L'agent de sécurité doit préalablement aller vérifier l'extérieur des lieux et constater s'il y a eu intrusion ou non. Il n'est pas autorisé à rentrer dans la boutique et il doit seulement aviser le propriétaire du déroulement de la situation. Les alarmes dans les sorties de secours s'avèrent être les seules alarmes fondées. Dans tous les cas, il s'agissait d'un itinérant qui se réfugiait dans une sortie de secours. Toutefois, comme il a déjà été mentionné, les alarmes dans les sorties de secours ne sont pas toutes vérifiées par les agents de sécurité, ce qui entraîne une réduction du nombre réel d'alarmes. Quant aux accidents, les quatre sont la

résultante d'un accrochage dans le débarcadère. Si l'accrochage a causé un bris sur la structure de l'établissement, l'agent de sécurité doit prendre des photos de l'accident et rédiger un rapport à cet effet. Sans généraliser, il semblerait que la réponse aux véritables urgences soit une activité quasi absente dans notre propriété privée de masse. L'agent est formé pour intervenir, mais les probabilités qu'il ait à le faire sont pratiquement nulles.

### *Autres*

Finalement, la dernière catégorie d'activités rapportées par les agents de sécurité est classé « autres » (1,4 %). Nous retrouvons des activités de remplacement du personnel du kiosque d'information (0,2 %), des distributions de lettres aux locataires (0,5 %) et des demandes spéciales de la part des membres de l'administration (0,7 %), telles que des escortes, des livraisons ou des travaux de maintenance.

Il semblerait que les agents de sécurité effectuent, dans une très grande proportion du temps, des activités qui n'ont pas une visée sécuritaire. À cet effet, un agent nous a rapporté : « Ici ont est comme des hommes à tout faire, on fait de la mécanique, du service à la clientèle pis ben des choses pas pantoute reliées à la sécurité. ». Une propriété privée de masse se caractérise par le fait que les agents de sécurité représentent le propriétaire de l'établissement et ce sont les intérêts de ce dernier qui déterminent leurs rôles (Sarre, 1004; Swol, 1999; commission du droit du Canada, 2002; Lomell, 2004). Dans notre établissement, le volet sécuritaire n'est pas le centre d'intérêts du gestionnaire, ce qui se reflète dans les activités du département de sécurité.

### 2) surveiller

Outre la surveillance des moniteurs, l'opérateur du centre de contrôle est responsable de la surveillance du débarcadère. Il doit surveiller les allées et venues des livreurs et des contractants de cinq adresses, dont le centre a la responsabilité de gérer. Il doit s'assurer que tout se déroule selon les règles de l'édifice. Il doit prendre en note le

numéro de plaque d'immatriculation de chaque véhicule pénétrant dans le débarcadère et le noter sur le formulaire prévu à cet effet. Il a la responsabilité de connaître la destination de chaque personne utilisant le débarcadère et doit surveiller le temps de stationnement. Lors de nos observations, nous avons pu constater que cette tâche peut parfois s'avérer ardue pour l'opérateur, car à certains moments les gens refusent de sortir de leur véhicule pour s'identifier. Par exemple, lors de nos observations, le répartiteur a crié : « Ah merde, on n'est pas le valet de personnel ! », puisque la personne restait dans sa voiture en attendant que la porte de garage s'ouvre. Une autre fois, un autre opérateur nous a dit : « Au moins, j'ai le débarcadère pour me tenir occupé, mais des fois il me tape sur les nerfs quand j'ai d'autres choses à faire. ». Nous avons pu constater que bien souvent l'agent au poste de contrôle devait effectuer la surveillance du débarcadère et lorsqu'il était occupé à faire autre chose, il laissait tout simplement les voitures entrer sans identifier les occupants.

L'opérateur est aussi responsable de la surveillance des ascenseurs et du panneau incendie. Il doit remarquer toute anomalie sur le panneau de surveillance des différents ascenseurs du centre (indicateur de position éteint, alimentation de secours...). Dès qu'une anomalie est détectée, c'est à lui que revient la responsabilité de communiquer avec l'entrepreneur désigné. En ce qui concerne le panneau incendie, il doit s'assurer qu'aucune zone du centre n'est en alarme ou a des troubles.

Comme il a été mentionné au point précédent, le département de sécurité est responsable de surveiller les locataires, afin que ces derniers respectent les clauses de leur bail. Le répartiteur au centre des opérations a lui aussi une part de responsabilité dans cette surveillance, puisqu'il peut, par l'entremise de ses caméras, surveiller les ouvertures et fermetures des boutiques, les limites de location et les kiosques laissés sans surveillance. Il est donc un acteur actif dans la surveillance des locataires. Ceci met en perspective qu'avec un système de vidéosurveillance, l'opérateur peut voir à distance et simultanément dans plusieurs lieux. La surveillance qu'il est en mesure d'effectuer est plus systématique que celle du patrouilleur (Cusson, 2007b).

Cependant, en raison des angles morts et des obstacles au champ de vision des caméras, un système de vidéosurveillance ne pourra jamais être parfait. Une combinaison de la technologie et des agents humains devient donc la solution la plus adaptée dans un tel environnement.

Les opérateurs sont responsables d'effectuer de la surveillance avec pour finalité de contrôler ces différents éléments. Nous réitérons que la surveillance et le contrôle sont intrinsèquement liés. L'opérateur surveille le débarcadère pour contrôler les activités qui s'y passent. Il surveille les ascenseurs pour contrôler toute anomalie. Il surveille les locataires pour s'assurer qu'ils respectent les clauses de leur bail. Cette dernière activité a un volet davantage administratif que sécuritaire, mais comme nous en avons déjà fait mention, la tâche principale de l'agent de sécurité est de répondre aux demandes du propriétaire. Rappelons que l'objectif ultime du propriétaire est de faire un maximum de profit. Il est donc logique qu'il oriente les activités du département de sécurité vers cette finalité. La sécurité privée est davantage axée sur une logique de profits, relayant la perspective sécuritaire au second plan. Pour le dire autrement, l'agent de sécurité est l'exécuteur de la volonté du propriétaire.

### 3) assister

Avec sa position centrale, où toutes les activités du centre lui sont annoncées, l'opérateur du centre de contrôle joue un rôle d'assistant. Il doit à cet effet, assister les agents de sécurité dans la rédaction de rapports d'évènements lorsqu'une activité « hors de l'ordinaire » se produit. Ce type d'évènements peut se traduire par des bris de vêtements de la clientèle, des personnes malades ou blessées, des altercations, des arrestations, des actes de vandalisme ou des bris d'équipement. L'opérateur doit, dans la mesure du possible, prendre une photo de l'évènement. Il doit aussi fournir une description détaillée de l'incident, ainsi que toutes les actions qu'il a entreprises lors de cet incident.

Le répartiteur du centre de vidéosurveillance est responsable d'accueillir les différents contractants venant exécuter des travaux dans le centre. Il doit aviser les

personnes concernées de leur présence tout en leur fournissant le matériel nécessaire. De plus, il est aussi responsable d'accueillir les policiers et de leur fournir les informations nécessaires dans le cadre de leur enquête. Dans le cadre de son travail, le répartiteur du centre des opérations doit répondre à tous les appels faits au département de sécurité. Lors de nos observations, nous avons pu constater la diversité des appels qu'il reçoit. Dès que quelqu'un a besoin d'une information, il se tourne vers l'opérateur. Nous avons constaté que tous les départements du centre (administration, marketing, entretien bâtiment, entretien ménager) communiquent avec le répartiteur.

L'image stéréotypée de l'opérateur qui dort les deux pieds sur le bureau se voit donc contredite par la somme des tâches qu'il a à accomplir. L'opérateur est un acteur fondamental dans la gestion des activités de diverses natures. Son rôle est primordial au bon fonctionnement du département et il a beaucoup de responsabilités à gérer. Devant la multitude des tâches à accomplir, nous comprenons pourquoi il passe uniquement le tiers de son quart de travail à regarder les caméras. Par ailleurs, travailler au centre de contrôle nécessite une connaissance accrue du centre commercial, une très bonne concentration, une capacité d'exécuter plusieurs tâches simultanément et une capacité de gérer adéquatement son stress.

### **3.4. LES PROCÉDURES**

Il est intéressant de noter qu'actuellement, il n'existe aucune procédure textuelle qui encadre le travail des agents de sécurité. Chaque opérateur travaille au meilleur de ses connaissances, tout en apprenant les diverses procédures par l'entremise de ses collègues. Il nous a aussi été possible de constater que bien souvent, une procédure est transmise de façon verbale suite à un incident survenu. L'expression « on apprend de nos erreurs » prend toute sa signification à notre site d'observation. Toutefois, comme l'ont souligné certains auteurs (Brodeur, 2003; Norris et Armstrong, 1999), le roulement du personnel est un facteur à considérer dans le domaine de la sécurité privée ce qui vient nuire à cet apprentissage. Nous nous retrouvons dans un cycle perpétuel de recommencement avec l'embauche continue de nouveau personnel.



Lorsqu'un crime est détecté ou que tout autre comportement est jugé indésirable selon la philosophie du centre, il doit être rapporté au supérieur en fonction et c'est à lui que revient la responsabilité de prendre la décision de l'intervention qui sera réalisée. Il est à noter que le service de sécurité fait preuve d'un grand pouvoir discrétionnaire et, qu'en vertu du droit du propriétaire, quiconque peut être expulsé du centre.

En ce qui concerne les procédures à adopter pour les urgences, les protocoles sont davantage développés, même si la coordonnatrice de sécurité juge qu'ils méritent d'être révisés. Il existe différents scénarios couverts par le Plan de Sécurité Incendie et pour chacun d'entre eux, la marche à suivre est expliquée étape par étape. Sans dresser une liste exhaustive de tous les scénarios couverts, voici quelques exemples : appel à la bombe et colis suspect; panne électrique; personne emprisonnée dans un ascenseur; alerte et alarme incendie; incendie; évacuation du bâtiment; manifestation; désastre municipal et bien d'autres. Il est aussi intéressant de noter que notre site d'observation s'ajuste de façon très rapide pour l'élaboration de procédures, lorsqu'un nouveau risque survient. À titre d'exemple, pendant notre période d'observation qui coïncidait avec le début de l'épidémie de grippe A H1N1, une procédure a été implantée et tous les agents ont reçu une formation sur la façon d'intervenir avec une personne qui présente les symptômes de ce virus, ainsi que sur le lavage des mains.

À la suite de nos observations, il semblerait que l'organisation de la sécurité est hiérarchique et que les agents de sécurité se retrouvent au bas de l'échelle. Ces derniers ont néanmoins un rôle primordial dans le déroulement des activités survenant au centre, puisque plusieurs tâches leur sont confiées. Une tâche qui ressort de notre recherche est la gestion des locataires, le département de sécurité étant mandaté pour signaler toute anomalie à l'administration du centre. Il est intéressant de noter que la majorité des tâches effectuées par le département de sécurité n'a pas une visée sécuritaire. La logique de profit nous apparaît comme étant le fil conducteur des activités du département. La raison étant que l'objectif principal

du propriétaire est la réalisation de gains financiers. Il est donc cohérent de faire concorder les tâches du département de sécurité avec cet objectif. Toutefois, il importe de préciser que bien que nous estimons que la logique de profit semble être la finalité principale du gestionnaire, nous n'affirmons en aucun cas que la qualité des services de sécurité est de moindre qualité. Nos observations nous ont permis d'estimer que les profits des commerces ont priorité sur les besoins de la sécurité.

De plus, nous avons pu constater que le centre est équipé d'une diversité de technologies qui sont employées à la surveillance des espaces. Certaines technologies sont aussi employées pour la surveillance du personnel de sécurité. Il s'agit en fait de contrôler les agents humains par l'utilisation de dispositifs technologiques. L'objectif du présent chapitre était de fournir une description détaillée de l'environnement de l'opérateur du centre de vidéosurveillance, et ce, afin d'arriver à comprendre le rôle du centre de vidéosurveillance dans la gestion d'un espace privé de masse. La description de ce rôle se veut en fait être l'étape nécessaire afin d'arriver à comprendre les objectifs du département de sécurité dans la gestion d'un tel espace, ce qui fera l'objet du prochain chapitre. En d'autres termes, ici, nous trouvons la photo de l'environnement de travail de l'opérateur et le chapitre suivant en est son analyse.

**CHAPITRE 4 :**  
**Objectifs et moyens de surveillance**  
**dans le monde de la propriété privée de masse**

Le concept sociologique de société du risque, attribuable à Ulrich Beck, caractérise notre société actuelle. Plusieurs décisions sont adoptées en fonction de cette notion de risque. À cet effet, Ericson et Haggerty mentionnent : « que la société du risque carbure à la surveillance » (traduction libre, 1997 : 450). La surveillance étant une façon de se protéger contre une éventuelle menace. Elle devient un outil de prédilection dans la gestion des risques quotidiens. De plus, rappelons que ce concept a connu des transformations notables au fil du temps, s'adaptant aux nouvelles réalités. L'avènement des propriétés privées de masse est venu modifier de façon tangible la gestion de la surveillance et par conséquent, la nature de la sécurité, qui est devenue de plus en plus une marchandise plutôt qu'un droit garanti par l'État (Heilmann 2007). Les propriétaires de ces établissements font appel à des agents de sécurité privée pour maintenir l'ordre et assurer la surveillance des lieux. Les propriétaires font aussi appel aux technologies de sécurité pour assurer une surveillance accrue de leur établissement. La combinaison des deux vient augmenter et maximiser les activités de surveillance. Ce chapitre traite de la surveillance dans les propriétés privées de masse et, de façon plus spécifique, sur les activités de surveillance en lien avec le contrôle de l'image, sur les activités de surveillance en lien avec l'aspect sécuritaire, ainsi que sur la surveillance et les surveillants.

#### **4.1 SURVEILLANCE ET CONTRÔLE DE L'IMAGE**

Comme il vient d'être mentionné, en cette période de modernité tardive, la sécurité s'articule autour d'une perspective de gestion de risque. Il s'agit d'effectuer une analyse au sujet des risques possibles et d'adopter des réponses adaptées. Les risques résultant de la correspondance entre une vulnérabilité et une menace. Cependant, comme nous l'avons souligné au chapitre précédent, notre propriété privée de masse se caractérise par un nombre très réduit de menaces contre la sécurité. Il se passe rarement un événement digne d'une réponse sécuritaire, ayant pour conséquence, de redéfinir le rôle des agents de sécurité. Aux yeux du propriétaire, le département de sécurité est vu comme étant une dépense (Dupuis, 2007). À cet effet, la coordinatrice de sécurité nous a mentionné que la sécurité se trouve juste en dessous de l'entretien ménager dans la hiérarchie des priorités. Il lui incombe donc de prouver qu'un

département efficace et bien structuré peut être un gage de succès dans une propriété privée de masse. Cette dernière doit constamment démontrer le bien-fondé de son département, en rendant des statistiques mensuelles sur le rendement de ses agents et sur les diverses activités qu'ils ont réalisées. Toutes les activités rapportées par les agents de sécurité, qui ont été mentionnées au chapitre précédent, constituent des moyens pour justifier leur présence. Une grande partie du travail de la coordonnatrice de sécurité vise à justifier l'existence de son département. Son rôle peut être comparé à un entrepreneur moral qui est dans la position délicate d'avoir à démontrer qu'il y a un problème, mais qu'il fait des efforts pour le contrôler (Leman-Langlois, 2007). En d'autres termes, elle doit légitimer l'existence de son département et une façon d'y parvenir est d'attribuer aux agents de sécurité une diversité de rôles qui vont bien au-delà de la fonction sécuritaire.

Un centre commercial se définit comme étant un édifice regroupant une multitude d'acteurs économiques qui sont gérés par une entité privée (Helten et Fischer, 2004). Ce type d'établissement se distingue aussi par le fait qu'il est strictement réservé à la consommation (Voyce, 2006). Afin de rester compétitifs et d'augmenter le nombre de visiteurs, certains centres commerciaux ont des parcs d'attractions, des zoos et même des glissades d'eau. Un centre commercial qui a du succès se distingue par ses attractions touristiques et les services qui se trouvent dans son enceinte. Dans cette optique, nous comprendrons que l'objectif principal du département de sécurité et des autres départements est d'offrir à la clientèle un endroit propice à la consommation. L'image constitue donc un élément clé pour y parvenir.

#### **4.1.1 Surveillance de l'apparence**

Il semblerait que l'avènement des propriétés privées de masse soit lié à la transformation des fonctions de surveillance sécuritaire en surveillance de l'apparence et ce, dans l'optique de maximiser les profits. Tout doit être pensé en fonction de l'image, puisque cette composante constitue le reflet de la propriété. Elle est ce qui attire la clientèle et ce qui établit la notoriété du centre. Le centre

commercial doit être impeccable, tout comme son personnel. Ce qui implique une diversité d'activités de surveillance : surveillance de l'apparence des agents de sécurité, surveillance de la propreté de l'établissement et surveillance de la publicité se trouvant dans le centre.

Après avoir passé près de 150 heures dans le centre de contrôle, nous avons constaté l'importance accordée à l'image dégagée par les agents de sécurité. Ces derniers doivent faire preuve de professionnalisme tant dans leur apparence que dans leur attitude. Selon la coordonnatrice de sécurité, un agent est pour le public un robot. On ne doit ni le voir manger, ni le voir assis et il doit constamment se tenir droit. Bref, dans le cadre de ses fonctions, il doit apprendre à travailler selon ces critères. Il se doit d'être une image de perfection.

Lors de notre toute première rencontre, la coordonnatrice de sécurité nous a mentionné qu'elle demande à ses agents de toujours être bien mis, car ils représentent une double image. Il représente simultanément la société immobilière et la compagnie de sécurité qui les engage. Cette dernière nous a informés qu'avant son arrivée, tous les agents de sécurité portaient des espadrilles de différentes couleurs. Elle trouvait inacceptable que les agents patrouillent ainsi. Elle a donc fait rajouter une clause dans les critères d'embauche qui stipule que tous les agents doivent porter des chaussures noires, excluant les espadrilles. Elle a donné cinq semaines aux agents déjà en fonction pour qu'ils se procurent de nouvelles chaussures et les nouveaux agents devaient se conformer immédiatement à cette exigence. Un autre exemple de l'importance de l'image véhiculée par les agents de sécurité est que lorsqu'un agent arrive au travail avec des vêtements froissés, la coordinatrice de sécurité l'envoie repasser ses vêtements dans un département de sécurité adjacent possédant les installations nécessaires.

Tout comme il a été question dans l'étude de Wakefield (2005), il nous a été possible de constater que l'image revêt une importance capitale dans les lieux privés de masse. Dans son étude, elle mentionne que les agents portent un veston avec des

boutons de manchette dorés. Cet uniforme constitue un symbole de quiétude, donnant l'impression aux clients qu'il n'y a pas de problèmes de sécurité. Bien que les agents de sécurité que nous avons observés ne portent pas un tel uniforme, ces derniers doivent être impeccables. Afin de ne pas être congédié, un agent de sécurité a dû se couper les cheveux, car aux dires de la coordonnatrice de sécurité, sa coupe de cheveux « ne faisait vraiment pas professionnel ». Dans cette même logique, un agent de sécurité ne peut pas porter de boucles d'oreille, sous prétexte qu'il aurait l'air homosexuel. Aucun écart vestimentaire n'est toléré et l'apparence doit être soignée. Bref, l'agent de sécurité doit être impeccable autant au niveau de sa tenue que de son comportement. Une surveillance accrue du surveillant est donc effectuée par l'employeur.

Cette image est également importante pour l'agent de sécurité lui-même, qui est souvent perçu comme étant une personne qui n'a pas réussi à être policier (Rigakos, 2001). La profession d'agent de sécurité est souvent représentée comme étant dénuée de valeur symbolique et comme étant un métier péjoratif. Dans cette optique, l'agent de sécurité est souvent vu comme un imbécile sans avenir (Peroumal, 2007). Cette image très stéréotypée a même fait l'objet d'un film récent, Paul Blart : Flic du mail. Plusieurs points dans ce film viennent souligner ces clichés populaires : l'agent de sécurité est recalé de l'institut de police, il est obèse, paresseux et maladroit. Ce film vient relancer un message défavorable à l'endroit des agents de sécurité. Bref, les agents de sécurité sont confrontés à ses différents clichés et ils ont le fardeau de prouver le caractère non fondé de ces perceptions. Un opérateur du centre de contrôle de vidéosurveillance nous a même mentionné : « Moi je veux pas être vu comme un incompetent ou une personne inutile, je fais mon travail comme il faut pis ceux qui pensent que s't'une job facile ils ont juste à venir la faire une journée. ». Un autre nous a dit : « Quand tu portes un uniforme, tu représentes tout le monde qui a le même uniforme que toi. C'est pour ça qui faut bien se tenir. ». Bref, nous avons observé que les agents de sécurité ont à cœur de dégager une belle image.

Sous un autre angle, l'esthétique du centre ressort comme étant une composante très importante pour le propriétaire de l'établissement. La propreté des lieux étant un moyen pour maintenir une belle apparence du centre (Helten et Fischer, 2004; Lomell, 2004). À cet effet, les agents de sécurité, y compris le répartiteur du centre des opérations, doivent diriger une partie de leurs activités de surveillance vers la propreté de l'établissement. Comme il a été mentionné au chapitre précédent, l'opérateur au centre de vidéosurveillance avait la responsabilité de surveiller trois poubelles et de signaler tout débordement à un membre de l'entretien ménager. Un tel exemple n'est pas anecdotique, puisqu'il illustre l'importance accordée au fonctionnement interne des lieux. Une partie non négligeable des activités de surveillance vise donc l'apparence du centre plutôt que la surveillance des menaces externes, telles que les crimes ou les autres déviances (qui sont des événements rares).

La surveillance de la propreté de l'établissement inclut aussi la surveillance de tout dégât dans le centre, et ce, pour deux principales raisons. La première est qu'il faut minimiser les risques d'accident qui pourraient engendrer des poursuites judiciaires. Une telle poursuite pourrait causer des pertes financières et affecter l'image de la compagnie. La seconde raison porte sur l'image du centre. Le client doit vivre une expérience positive qui lui donnera envie de revenir. Il ne doit pas être confronté à des situations déplaisantes. N'oublions pas que la vocation du centre commercial est d'offrir un espace propice à la consommation, ce qui a déjà été souligné par Voyce (2006). La priorité reste l'esthétique du centre et les préoccupations de sécurité « pure » doivent s'y adapter. Un exemple simple mais révélateur concerne les rondes que doivent effectuer les agents. Des codes-barres sont apposés à des endroits prédéterminés et l'agent de sécurité doit, à l'aide du dispositif Tourpocket, numériser l'information. Or, ces codes-barres sont cachés afin que le public ne puisse pas les apercevoir. Le sergent de fin de semaine nous a clairement dit : « Ah ça c'est l'image, l'esthétique, c'est ça qui est important. Il se foute que ça soit plus dur pour nous, ils veulent que ça soit beau. ». L'environnement est donc surveillé afin de limiter les accidents et de maximiser l'esthétisme du centre.



Par ailleurs, nous avons pu observer que la publicité se trouvant dans le centre constitue un obstacle considérable à la surveillance de l'établissement. En effet, certaines affiches publicitaires viennent restreindre le champ de vision des caméras créant une faille au niveau de la surveillance. Cette même problématique a été soulignée par Helten et Fischer (2004) qui affirment que l'aménagement du centre n'est pas pensé en fonction de la sécurité. Toutefois, la publicité constitue un moyen pour solliciter la clientèle à consommer des produits et des services se trouvant dans le centre commercial, ce qui justifie son utilisation. Il importe de souligner que la surveillance du centre vise aussi cet objectif de consommation. Donc, les activités de surveillance doivent être effectuées dans la même logique que les activités de marketing. Les seules exceptions où le service de sécurité réussit à gagner un point contre les impératifs de marketing sont liées à deux conditions précises. La première est relative au contrat d'assurance : certains endroits dans le centre doivent, selon le contrat, être surveillés par un système de caméras de surveillance. La seconde est reliée à la prévention des accidents. Par exemple, il y a plusieurs autocollants publicitaires sur le plancher. Cependant, sur certaines surfaces les autocollants adhèrent mal, créant des risques de chutes. La coordonnatrice a demandé de les faire enlever pour éviter tout incident qui pourrait engendrer des poursuites judiciaires.

Une façon simple de dire les choses est que le marketing a carte blanche dans ses installations publicitaires, tant que la coordonnatrice de sécurité ne réussit pas à y opposer un argument financier ou contractuel. Or, même dans une telle situation, le gérant d'exploitation devra écouter les deux parties et prendre une décision en fonction d'un calcul coût/bénéfice. Nous pouvons reprendre le même schéma d'analyse qu'au chapitre précédent, à savoir que selon une perspective du choix rationnel, les individus choisissent l'option qui semble la plus avantageuse. Un calcul sera effectué en fonction de la conjonction entre les probabilités de rencontrer un risque et l'incidence qu'il produirait s'il advenait à s'actualiser (Haggerty, 2003). Le gérant d'exploitation doit trancher entre les profits tirés de la location d'un espace du centre et l'aspect « sécuritaire ». Certaines publicités sont trop lucratives pour être

déplacées et, logiquement, il s'agit de celles ayant les plus grandes dimensions, soit celles obstruant le plus le champ de vision des caméras. Puisque cela n'a pas d'impact direct sur la sécurité des occupants, le gérant d'exploitation permet d'installer de telles affiches dans le centre. Inversement, certaines colonnes publicitaires ont été déplacées, puisqu'elles engendraient des risques de chute pour la clientèle. Il s'agit en fait d'un simple calcul coût/bénéfice effectué par le gérant d'exploitation. Les relations image/sécurité et image/surveillance se voient donc réduites à une logique de profit.

Nous avons observé que l'agent de sécurité effectue une diversité d'activités de surveillance afin de s'assurer que l'apparence du centre soit conforme avec les standards du propriétaire. Tout doit être observé, que ce soit par les agents humains ou par les technologies de surveillance. La réalité est que l'objectif du propriétaire est la maximisation des profits et le département de sécurité doit agir en conséquence de cet objectif. La surveillance de l'apparence constitue un bon stratagème pour répondre à cet objectif, tout comme la surveillance des locataires.

#### **4.1.2 Surveillance du locataire**

Le locataire est un acteur non négligeable d'une propriété privée de masse, puisqu'il est celui qui occupe les lieux et qui procure du profit au propriétaire. Afin d'assumer les frais reliés au département de sécurité, le propriétaire inclus dans chaque bail, une somme allouée à ce service. Bien que les agents de sécurité ne sont pas responsables d'assurer la sécurité des espaces loués, ces derniers doivent assurer la sécurité des aires communes et assister les locataires qui en font la demande. Par exemple, lorsqu'un locataire appelle au centre de contrôle de vidéosurveillance, l'opérateur doit lui fournir dans les plus brefs délais le service demandé. S'il s'agit d'un bris, l'opérateur doit en aviser l'équipe d'entretien bâtiment et lorsqu'il s'agit d'un crime ou d'un client indésirable un agent de sécurité doit immédiatement être dépêché sur les lieux. Helten et Fischer (2004) ont eu aussi émis cette constatation, à savoir que les agents de sécurité sont responsables de répondre aux demandes des locataires.

Les locataires sont aux yeux du propriétaire, un élément essentiel, ils doivent donc être traités avec le plus grand soin. Nous avons même observé qu'un agent de sécurité a été suspendu pour un quart de travail, car selon la coordonnatrice de sécurité, il avait été impoli avec un locataire. Bref, l'agent de sécurité a la responsabilité d'aider le locataire. Toutefois, cette aide représente 5,5 % du total des activités rapportées par les agents de sécurité, tandis que 30,6 % des activités rapportées portent sur la surveillance de ces derniers. Il importe de se rappeler que tout locataire qui ne se soumet pas à la réglementation du centre est sujet à recevoir une pénalité financière. La surveillance des locataires est donc primordiale pour le propriétaire de l'établissement, car elle peut être une source de profits.

Le département de sécurité est pour le propriétaire un fardeau fiscal non négligeable et le fait d'attribuer une telle activité de surveillance aux agents de sécurité vient en fait contrebalancer ce fardeau, puisque le propriétaire peut en tirer un bénéfice. Donc, l'existence du département de sécurité se voit en partie justifié par cette activité de surveillance. Les agents de sécurité ont donc un double rôle à jouer à l'égard des locataires, ce qui vient créer des relations conflictuelles entre le propriétaire de l'établissement, les locataires et les agents de sécurité. Pour illustrer ces propos voici deux cas de figure :

*1<sup>er</sup> cas de figure : locataire insatisfait, propriétaire satisfait.*

- Un locataire qui ne respecte pas une clause du bail se voit imposer une amende. Alors lorsqu'un membre du personnel de sécurité signale un manquement au propriétaire de l'établissement, ce dernier est satisfait puisqu'il en tire un avantage financier. Inversement, le locataire est insatisfait et blâme le département de sécurité d'avoir mal évalué la situation et qu'aucune faute n'a été commise. Le locataire est donc insatisfait du travail de l'agent de sécurité et nous avons pu constater qu'il ne se gêne pas pour le communiquer en proclamant des insultes.

*2<sup>ème</sup> cas de figure : locataire satisfait, propriétaire insatisfait.*

- Certains agents de sécurité développent des liens amicaux avec les propriétaires des boutiques et ils ferment les yeux sur des manquements.

L'agent avertit le locataire de corriger la situation, mais ne le signale pas au personnel de l'administration. Cependant, il arrive que le propriétaire soit mis au fait de la situation par une tierce personne (autres locataires qui se sont plaints ou membre de l'administration qui a préalablement vu l'infraction). Le cas échéant, il communique directement avec l'opérateur du centre de contrôle, afin de savoir pourquoi la situation n'a pas été signalée. Il est insatisfait, car le département de sécurité n'a pas fait adéquatement son travail et inversement le locataire est satisfait, puisqu'il ne recevra pas de pénalité financière.

Il est intéressant de noter que peu importe le cas de figure, le département de sécurité est à blâmer par l'une ou l'autre des parties. Cela crée du ressentiment chez les agents de sécurité, qui se sentent injustement traités. Ils veulent faire appliquer la réglementation du centre, mais ne veulent pas toujours être la cible des insultes des locataires. Cela crée aussi des situations ambiguës. Par exemple, un agent de sécurité a donné un avertissement à un locataire qui a réagi en lui adressant une multitude d'insultes. La même journée, ce locataire appelle le répartiteur du centre de vidéosurveillance afin d'obtenir l'assistance d'un agent, car un vol est en cours dans sa boutique. Le même agent qui a été insulté a dû aller prêter assistance au locataire. Bref, la relation d'aide est à certains niveaux contradictoire avec les activités de surveillance, ce qui crée des situations ambiguës pour les agents de sécurité qui doivent effectuer les deux tâches.

Lorsqu'un commerçant loue un espace du centre commercial, il devient, le temps du bail, responsable de cet espace. En aucun cas il ne peut outrepasser les limites de location qui lui sont accordées, il ne peut pas avoir de la musique trop élevée et doit ouvrir et fermer aux heures prévues. Bref, il doit agir conformément aux clauses émises dans son bail. Le répartiteur du centre de contrôle, tout comme les agents de sécurité, doivent faire respecter les règlements du propriétaire, d'où l'importance d'effectuer une surveillance constante. Toutefois, comme il a été souligné au chapitre précédent, il n'y a aucun document officiel qui énonce les règlements. Le personnel

de sécurité les apprend de façon progressive au contact de membres de la sécurité plus anciens. Si du jour au lendemain, tout le personnel ayant le plus d'ancienneté venait à quitter, l'application des règlements du centre serait une tâche ardue. Par ailleurs, nous avons observé que des membres de l'administration ont communiqué à quelques reprises avec l'opérateur du centre de contrôle, afin de lui demander pourquoi telle ou telle situation n'avait pas été corrigée chez un locataire. Les deux types de réponses de l'opérateur étaient qu'il ne connaissait pas le règlement et qu'il ne pouvait pas tout voir. Ces réponses viennent souligner le fait que les opérateurs ne peuvent pas tout savoir et qu'une grande part de leurs interventions sont menées de manière ponctuelle, rarement répétée, plutôt que sur la base de directives globales explicites.

Dans son étude, Lomell (2004) arrive à la conclusion que le rôle de l'agent de sécurité est de représenter le propriétaire de l'établissement et de faire respecter la réglementation qu'il a émise. Bien que cette constatation ne soit pas totalement erronée, nous la trouvons trop réductrice du rôle réel de l'agent de sécurité, qui est, selon nous, difficile à isoler. N'oublions pas que le département de sécurité constitue un fardeau fiscal pour le propriétaire de lieu privé de masse. Ce dernier a donc intérêt à rentabiliser cette dépense. L'agent de sécurité « bouche les trous » de manière ad hoc, c'est-à-dire au cas par cas. Il effectue les tâches du moment et il répond à une diversité de missions sporadiques. Par exemple, lorsque nous avons consulté l'organigramme du centre commercial, nous nous sommes aperçus que tout le personnel de l'administration avait leur mission résumée en quelques lignes, tandis que pour les agents de sécurité, aucune mission n'était énoncée. Cependant, nous retrouvons deux pages à simple interligne de tâches qu'ils devaient réaliser.

#### **4.1.3 Surveillance du client**

Un autre acteur très important dans une propriété privée de masse est le client qui est une cible constante de surveillance, afin de s'assurer que ses comportements sont conformes aux politiques en vigueur. Même s'il ne s'agit pas de clients indésirables

« non consommateurs », la clientèle ordinaire « consommatrice » doit se plier à une diversité de règlements. Ici, nous avons une double interrogation à savoir qu'elle est l'importance d'effectuer un tel contrôle sur la clientèle? Et sur quoi se fonde ce contrôle? Comme il a été souligné au chapitre précédent, plusieurs restrictions sont adressées à la clientèle sans pour autant en connaître l'origine.

Tout d'abord, un contrôle de la clientèle est effectué afin de maintenir l'ordre et la sécurité dans la propriété. Lors de leur formation, les agents de sécurité se font enseigner que les divers avertissements adressés à la clientèle doivent être de nature sécuritaire. Du point de vue des relations humaines, il est préférable de faire passer les diverses interventions comme étant de nature à protéger l'intégrité physique de l'individu. Par exemple, les clients n'ont pas le droit de circuler dans l'établissement avec leur vélo sous prétexte que ce n'est pas sécuritaire. Dans les faits, les opérateurs nous ont donné deux justifications qui interdisent la présence des vélos dans le centre. La première est que le propriétaire ne veut pas que ses installations soient endommagées par la bicyclette. La seconde est que le propriétaire ne veut pas que le vélo se coince quelque part et que le client réclame les bris. Nous pouvons donc affirmer que le maintien de l'ordre et de la sécurité se traduit par des activités de surveillance, dont la finalité repose sur un aspect financier. C'est que la logique fondamentale du consommateur de sécurité est la réduction des pertes financières (Leman-Langlois et Dupuis, 2007).

Dans certains cas, la logique sécuritaire est difficilement évoquée. Par exemple, un client qui est assis sur le sol près d'une rampe n'est pas à risque de subir un préjudice physique. Il ne nuit pas non plus à la circulation des autres clients. Pourtant, l'agent de sécurité doit tout de même avertir le client fautif. Pourquoi? La raison que nous proposons porte sur l'image. Un client assis par terre ne dégage pas une belle image. Ça donne l'impression que le centre n'est pas bien contrôlé. Dans ces cas, l'agent de sécurité doit agir avec le plus de subtilité possible, afin de faire passer son intervention comme étant de nature préventive.

De façon simple, nous pouvons affirmer que la surveillance de la clientèle se fonde sur deux principes : l'aspect sécurité/financier et l'image du centre. Suite à nos observations, nous sommes en accord avec la proposition de Christopherson (1994), soit qu'un centre commercial est comme une prison inversée : les comportements déviants sont gardés à l'extérieur et l'intérieur de l'établissement est réservé à la consommation. Il est donc primordial pour le département de sécurité de surveiller l'ensemble du centre pour détecter tout ce qui n'est pas conforme avec les standards émis par le propriétaire de l'établissement.

Par ailleurs, tout comme dans l'étude de Wakefield (2005), le service à la clientèle constitue l'une des fonctions les plus importantes pour l'agent de sécurité, le bien-être du client étant un facteur fondamental à prendre en considération. Rappelons que 626 services à la clientèle ont été enregistrés lors du mois de mai 2009, ce qui représente environ 20 % du total des activités rapportées. Ici nous comprendrons que le fardeau fiscal du service de sécurité se voit en partie justifié par ce type de service, d'où l'importance pour l'opérateur du centre de contrôler de comptabiliser la totalité de ces services.

Afin de s'assurer du bien-être de sa clientèle, le propriétaire a adopté deux principaux stratagèmes. Le premier prend la forme d'un programme de sensibilisation nommé B.E.S.T. « bâtir des équipes de services talentueuses », qui a pour objectif d'outiller le personnel de l'établissement afin de servir adéquatement la clientèle. L'approche du client, la gestion des conflits et le langage non verbal sont tous des thèmes enseignés lors de ces formations. Les agents de sécurité sont aussi sensibilisés à patrouiller en affichant un sourire et en saluant subtilement les gens. Ils doivent renseigner les clients qui les abordent et aller au-devant, c'est-à-dire offrir de l'aide aux clients qui semblent en avoir besoin. Cette formation est offerte à l'ensemble du personnel de l'établissement, autant les membres de l'administration, le personnel d'entretien ménager, que le personnel de sécurité. Tous sont réunis afin de recevoir les diverses formations B.E.S.T.

Un second stratagème porte sur les intérêts du client, ou plus spécifiquement, sur son sentiment de sécurité. Comme le souligne Capobianco et Savignac :

La peur du crime et l'insécurité sont des sentiments de crainte qui résultent en grande partie de la perception négative d'un environnement ou d'un lieu notamment à cause de la détérioration de l'environnement urbain et de la mauvaise qualité de l'aménagement. Plusieurs facteurs tels que le mauvais éclairage, le manque de visibilité, la saleté et tout ce qui est inclus dans ce qu'on appelle les nuisances publiques ou les incivilités, contribuent à la perception négative d'un lieu (2006 : 6)

Il s'agit d'aménager l'environnement de façon à augmenter le sentiment de sécurité de la clientèle pour que cette dernière soit plus encline à consommer des biens et des services. L'atteinte de cet objectif peut donc se traduire par certaines interventions. L'exemple récurrent concerne les groupes de personnes noires : « La clientèle n'aime pas les groupes et les attroupements, surtout des noirs, alors dès qu'il y a un groupe dans le centre on doit le faire circuler. » (agent de sécurité, 4 mai 2009). Le répartiteur doit, par l'entremise de ces caméras, surveiller les individus se trouvant dans le centre et dès qu'un groupe est identifié, un agent de sécurité est appelé pour faire déplacer le groupe. Ce constat va dans le même sens que celui émis par Norris et Armstrong (1999), qui affirment que les opérateurs ciblent de façon systématique et disproportionnée les jeunes noirs. Ce groupe fait l'objet d'une surveillance accrue, car selon ces chercheurs les opérateurs n'ont aucune information concrète de qui surveiller, ils sélectionnent alors leurs cibles selon leur jugement. La surveillance repose donc sur des stéréotypes et est laissée à la discrétion de l'opérateur.

Par ailleurs, nous avons pu observer que la surveillance et l'exclusion des groupes de noirs se voient en grande partie justifiées par les préjugés des clients. Selon les dires de certains agents de sécurité, les clients blancs n'apprécient guère la présence de personnes noires au sein de l'établissement. Pour eux, les groupes de noirs sont une source d'insécurité et ils leur nuisent dans leur activité de consommation. Le gestionnaire de l'établissement a donc calculé qu'il était plus avantageux d'exclure les groupes de noirs de son centre, et ce, même s'ils peuvent être des clients potentiels. Nous posons donc l'hypothèse que cette discrimination raciale se fonde en sur le présupposé populaire stipulant que les personnes jeunes et en plus, noires sont



bien souvent perçues comme ayant moins de revenus disponibles et gênent les autres personnes dans leurs activités de consommation. Se basant sur ces préjugés raciaux, le gestionnaire de l'établissement a donc donné la responsabilité au département de sécurité de faire circuler ces groupes à l'extérieur du centre et ce, pour s'assurer du bien-être de la clientèle dite consommatrice.

À cet effet, le bien-être de la clientèle dans une propriété privée de masse ressort comme étant primordiale dans les activités des agents de sécurité (Button, 2003; Wakefield, 2005). Button mentionne que les agents de sécurité portent le titre de *consumer service officer*, ce qui est lourd de signification. Pourquoi le client est-il au centre des opérations du département de sécurité? Tout simplement parce que sans sa présence, le centre commercial n'aurait pas de raisons d'exister. Les centres commerciaux sont réservés à la consommation (Voyce, 2006) et leur création a pour finalité le gain financier. Tout l'aménagement du centre est pensé en fonction de favoriser la consommation. Par ailleurs, à l'opposé d'un espace public, la propriété privée de masse se caractérise par le droit d'exclure quiconque de la propriété. Si un individu ne cadre pas avec l'image du centre, un agent de sécurité n'hésitera pas à lui indiquer la sortie. Une sélection de la clientèle est donc effectuée et c'est pourquoi la surveillance des personnes qui circulent à l'intérieur de l'établissement est si importante.

#### **4.2 SURVEILLANCE ET SÉCURITÉ**

Le maintien de l'ordre dans une propriété privée de masse se différencie du maintien de l'ordre dans un espace public, puisqu'une sélection de la clientèle est effectuée. L'agent de sécurité, au sens de la loi, détient les mêmes pouvoirs que le simple citoyen. S'il arrête un individu, il doit aussitôt le livrer à un agent de la paix. Il peut effectuer une fouille uniquement à des fins sécuritaires. Cependant, l'agent de sécurité possède deux pouvoirs très importants : son droit d'exclure quiconque de la propriété et son droit de faire appliquer la réglementation du centre. Nous comprendrons que la surveillance des individus revêt une importance capitale, puisque la finalité d'un centre d'achats est d'offrir un espace propice à la

consommation. Avec ses 88 caméras, l'opérateur du centre de vidéosurveillance est les yeux de l'établissement. Il peut voir à distance et simultanément plusieurs lieux augmentant ainsi ses cibles de surveillance.

#### **4.2.1 Surveillance et contrôle des individus indésirables**

La surveillance des individus qui circulent à l'intérieur du centre constitue une réponse adaptée à l'analyse de risque effectuée par le propriétaire. Rappelons que le risque résulte de la correspondance entre une menace et une vulnérabilité. Pour notre propriété privée de masse, la menace prend la forme de tout ce qui pourrait nuire aux gains financiers et la vulnérabilité se traduit par l'accès public du centre. Comme nous l'avons déjà mentionné, l'objectif principal du département de sécurité et des autres départements est d'offrir à la clientèle un endroit propice à la consommation et quiconque n'est pas là pour consommer ou nuit à la consommation d'autrui est invité à quitter l'établissement.

La surveillance d'individu occupe en moyenne 12 % du temps total où l'opérateur regarde ses caméras. Si nous soustrayons le nombre de minutes où l'opérateur surveille une personne ayant un comportement permis, nous constatons que la surveillance d'individus indésirables se chiffre à 10,5 % du temps. Suite à nos observations et entretiens avec les opérateurs, nous en sommes venus à classifier trois types d'individus indésirables : les itinérants, les individus ayant un comportement proscrit par la réglementation du centre et les potentiels suspects d'actes criminels. Lorsque ces personnes étaient surveillées par le répartiteur du centre de contrôle, nous notons le type d'intervention effectuée par les agents de sécurité. Le tableau 4.1 montre ces résultats et notons que les unités de références sont des minutes.

Tout d'abord, la surveillance des itinérants repose sur le principe que des visiteurs dégageant une odeur nauséabonde, qui ont l'air intoxiqué ou qui sont mal vêtus ne coïncident pas avec l'image que le propriétaire veut véhiculer (Lomell, 2004). De

plus, leur présence peut être perçue comme une source d'inquiétude pour la clientèle. Le propriétaire de l'établissement a donc émis une politique concernant leur fréquentation dans le centre. Ils sont tolérés dans l'établissement tant qu'ils ne quêtent pas, qu'ils ne fouillent pas dans les poubelles, qu'ils ne prennent pas les restes sur les tables, qu'ils ne sont pas dérangeants, qu'ils ne dorment pas dans le centre, qu'ils ne puent pas... Bref, tôt au tard, les itinérants vont enfreindre l'un de ces critères et ils seront expulsés.

**Tableau 4.1 Types d'intervention suite à la surveillance de personnes indésirables en fonction de trois catégories.**

| Types d'intervention            | Individus indésirables |            |                     |            |                     |            |
|---------------------------------|------------------------|------------|---------------------|------------|---------------------|------------|
|                                 | itinérants             |            | Enfreins les règles |            | Potentiels suspects |            |
|                                 | n                      | %          | n                   | %          | n                   | %          |
| Absence d'intervention          | 46                     | 49,5       | 50                  | 66,7       | 72                  | 62,6       |
| Avertissement                   | 6                      | 6,4        | 10                  | 13,3       | 4                   | 3,4        |
| Expulsion                       | 33                     | 35,5       | 8                   | 10,7       | 24                  | 20,9       |
| Présence dissuasive de l'agent. | 8                      | 8,6        | 7                   | 9,3        | 15                  | 13,0       |
| <b>Total</b>                    | <b>93</b>              | <b>100</b> | <b>75</b>           | <b>100</b> | <b>115</b>          | <b>100</b> |

Lorsque le répartiteur du centre de vidéosurveillance surveille un itinérant, l'expulsion est l'intervention effectuée dans 35,5 % du temps. Règle générale, les expulsions se déroulent très bien. Les itinérants collaborent et quittent le centre dès que l'agent leur demande. Cependant, il arrive que certains itinérants soient plus récalcitrants. Par exemple, en faisant un visuel de la foire alimentaire, l'opérateur du centre de contrôle s'est aperçu qu'il y avait un itinérant qui se changeait près des casiers payants. Il a alors dépêché un agent de sécurité sur les lieux, afin de procéder à l'expulsion de cet itinérant. Lorsque l'agent est arrivé sur les lieux, l'itinérant ne voulait pas quitter le centre et se montrait même agressif. Un deuxième agent de sécurité a donc été appelé en renfort. Ensemble, ils sont parvenus à faire sortir l'itinérant sans utiliser la force. Tout au long de son expulsion, l'itinérant insultait les agents de sécurité et il les traitait de « sales nègres ».

Inversement, il arrive parfois que ce soit les agents de sécurité qui provoquent les itinérants. Lors de nos observations du 7 juin 2009, l'opérateur du centre de contrôle de vidéosurveillance a vu un itinérant fouiller dans les poubelles. Il a alors dépêché un agent de sécurité sur les lieux, afin de procéder à l'expulsion de l'individu indésirable. Un peu plus tard, l'agent de sécurité est venu au centre de contrôle et il a dit à l'opérateur : « Yo! L'itinérant de tout à l'heure je voulais le provoquer, je voulais de l'action, je voulais me battre. ». Il nous a regardés et il nous a dit avec le sourire : « C'est pas de ma faute. ». Cet agent de sécurité nous a par la suite expliqué que la politique concernant l'expulsion d'itinérants a changé depuis l'arrivée de la nouvelle coordonnatrice de sécurité. Il a tenu les propos suivants : « Les itinérants des fois sans claques sur la gueule c'est dur à comprendre. Avant avec l'ancien coordonnateur, il soutenait les agents pour qu'ils fassent des interventions musclées. On avait le droit d'aller dans les sorties de secours pis de donner quelques claques. » (agent de sécurité, 7 juin 2009). De telles actions sont maintenant prohibées par la réglementation du centre, d'autant plus qu'elles le sont en vertu de l'article du Code criminel qui stipule que toute personne est fondée à employer la force raisonnablement nécessaire pour empêcher la perpétration d'une infraction.

Le pourcentage d'expulsion peut paraître restreint compte tenu de la tolérance zéro du propriétaire face à ce type d'individu. Or, dans bien des cas, l'opérateur signalait à un agent de sécurité la présence d'un itinérant, mais avant que l'agent arrive sur les lieux, l'itinérant avait quitté le centre de lui-même (49,5 %). L'agent n'avait donc aucune intervention à effectuer. Nous avons constaté que la majorité du temps, les itinérants qui circulent à l'intérieur du centre sont bien connus par le département de sécurité et qu'ils savent que leur présence dans le centre n'est pas tolérée. Par ailleurs, nous avons effectué nos observations durant les mois d'avril et de mai, soit deux mois où la température est assez clémente. Durant cette période, les itinérants ne sont pas portés à se réfugier à l'intérieur, contrairement aux mois d'hiver. À cet effet, un opérateur nous a mentionné : « Une des premières choses que je fais quand je commence mon shift est de m'assurer qu'il n'y a pas d'itinérant dans la foire alimentaire, mais c'est surtout l'hiver qu'on a des problèmes avec eux. ». Notre

période d'observation a donc un impact sur les interventions effectuées auprès des itinérants. Gageons que le nombre d'expulsions est beaucoup plus élevé en hiver.

Bien que la majorité des itinérants savent que leur présence dans le centre est non souhaitée, certains viennent quand même pour trouver y refuge. Toutefois, dès qu'ils voient un agent de sécurité, ils quittent par eux-mêmes le centre. La présence dissuasive de l'agent de sécurité suffit à faire quitter l'individu indésirable dans 8,6 % du temps. Par exemple, il y a un itinérant qui est surnommé Mickey Mouse, car il porte toujours une grosse boucle rouge au cou. Cet itinérant utilise les distributrices de désinfectant (Purell) pour se laver les parties génitales en public. Les agents de sécurité n'ont qu'à passer près de lui pour que ce dernier quitte les lieux par lui-même. Par ailleurs, notons que dans de plus faibles proportions les agents de sécurité ont donné un avertissement à l'itinérant (6,4%).

Notre deuxième groupe de personnes indésirables se compose de quatre types de personnes ayant un comportement proscrit par la réglementation du centre :

1) Les manifestants (ils sont à l'extérieur);

- Lors de nos observations du 1<sup>er</sup> mai, une manifestation a eu lieu à l'extérieur du centre. L'opérateur du centre de contrôle a dû veiller à ce que tout se déroule bien. Selon l'opérateur, les manifestants ne constituaient pas une menace, puisqu'il s'agissait d'un petit groupe de notaires. Leur surveillance a duré une dizaine de minutes et c'est la seule fois, pendant nos observations, qu'une manifestation s'est produite.

2) Les jeunes qui crient, crachent par terre, courent;

- Par exemple, lors de nos observations du 3 mai 2009, l'opérateur du centre de vidéosurveillance a aperçu un groupe de jeunes qui jouaient dans un escalier mécanique. Il a aussitôt dépêché un agent de sécurité sur les lieux et quand les jeunes ont vu l'agent arriver, ils se sont mis à courir dans le centre. Un deuxième agent a donc été appelé en renfort. L'opérateur continuait de surveiller les jeunes avec les caméras et essayait de diriger les agents de sécurité, quand il a remarqué qu'un des jeunes avait lancé un objet près

d'une boutique. Une fois les jeunes expulsés du centre, l'opérateur a demandé à un agent d'aller récupérer l'objet en question et il s'agissait d'une matraque.

- Comme le souligne Manzo (2004), la relation entre et les jeunes et les officiers de sécurité est très ambivalente et elle varie dépendamment des sites d'observation et des personnes interrogées. Par exemple, ce chercheur a été rencontrer différents membres du personnel de sécurité de trois centres commerciaux du Canada et, dans ces trois centres, le mode d'intervention envers les jeunes était différent. Certains officiers de sécurité perçoivent les jeunes comme des clients potentiels et d'autres les perçoivent comme étant des « semeurs de troubles » qui doivent être exclus du centre. Dans le cas de notre site d'observation, nous sommes arrivés à la conclusion que le département de sécurité se trouve à mi-chemin entre ses deux pôles.

### 3) Les personnes qui flânent;

- Les personnes qui flânent ne correspondent pas à la clientèle recherchée par le propriétaire du centre, puisque ces derniers n'achètent rien (Hempel et Töpfer, 2004). Les flâneurs entravent aussi la circulation des personnes qui sont venues consommer. Les agents de sécurité ont donc la responsabilité de faire circuler ces personnes dans l'établissement.

### 4) Les personnes qui font de la sollicitation dans le centre;

- La sollicitation dans le centre est formellement interdite, et ce, afin de ne pas nuire aux activités des personnes qui sont venues consommer des biens et des services. Toute personne faisant de la sollicitation est donc invitée à aller à l'extérieur.

Dans la moitié du temps, aucune intervention n'est effectuée auprès de cette catégorie d'individus indésirables. La raison est simple : il y a un délai entre le moment où la personne est surveillée et le moment où l'agent de sécurité arrive sur les lieux et cela suffit pour que la personne surveillée quitte elle-même le centre ou cesse son comportement proscrit. Il n'y a donc aucune intervention à faire dans plus de deux tiers du temps (66,7%). Pour les autres types d'intervention : l'expulsion, la

présence dissuasive de l'agent et l'avertissement, nous pouvons affirmer qu'ils sont appliqués dans des proportions similaires avec respectivement 10,7%, 9,3% et 13,3%.

La troisième catégorie de personnes indésirables concerne les personnes suspectes. Lorsqu'une personne suspecte est surveillée, aucune intervention n'est déployée dans 62,6 % du temps. Ici, ce n'est pas le délai entre le moment de la surveillance et le moment de l'arrivée de l'agent de sécurité qui est la cause de l'absence d'intervention, mais plutôt l'absence de preuves qui pourrait mener à une intervention. Dans ces cas, l'opérateur du centre de contrôle surveille l'individu par caméra sans rien faire de plus. L'expulsion est le second type d'intervention le plus effectué (20,9 %). Nous avons observé deux motifs qui amènent à expulser un individu suspect. Le premier est que l'individu est connu pour avoir déjà commis des actes criminels dans le passé et sa présence dans le centre n'est plus tolérée. Le second motif résulte de l'interception d'un suspect. Si l'individu est majeur et que personne ne porte plainte relativement au délit commis, aucune arrestation ne peut être effectuée et l'individu est tout simplement expulsé. À d'autres moments, le présumé suspect est arrêté par les agents de sécurité, les policiers viennent et lui donnent une citation à comparaître, puis relâchent l'individu. Nous avons aussi observé que dans 13 % du temps où un individu suspect est surveillé, un agent de sécurité est dépêché à proximité afin de garder un œil attentif sur lui sans pour autant intervenir. Finalement, dans 3,5 % du temps, l'agent de sécurité donne un avertissement à la personne suspecte. Par exemple, un individu prenait des images numériques du centre. Cette pratique est formellement interdite, car cela pourrait être relié à des activités de repérage. C'est la seule situation qui a mené à un avertissement.

L'absence d'intervention concrète face à certains individus indésirables s'explique de deux manières. La première est le délai entre le moment où l'individu est repéré et le moment où l'agent reçoit l'appel pour se diriger vers les lieux. Dans bien des cas, l'opérateur du centre de contrôle annule l'appel, puisqu'il voit l'individu cesser son comportement ou quitter le centre de lui-même. La seconde a trait à l'absence de

preuves pour faire une intervention quelconque. De plus, nous avons aussi constaté que les itinérants sont davantage expulsés que les deux autres groupes, en raison de leur caractère nuisible à l'image du centre et à leurs comportements qui peuvent intimider la clientèle consommatrice. Ici, il est intéressant de faire un parallèle avec la recherche de Norris et Armstrong (1999) qui ont mentionné que sur les 888 observations de suspicion qu'ils ont enregistrées, uniquement 49 ont mené à une intervention (6 %). Nous expliquons cette énorme différence entre leur recherche et la nôtre, par le fait que notre étude a été effectuée dans une propriété privée de masse, un endroit où les gens sont invités à circuler selon le bon vouloir du propriétaire, tandis que celle de Norris et Armstrong porte sur un lieu public où la réglementation est beaucoup moins stricte (où sont tolérés les itinérants, par exemple). Le type d'espace sous surveillance ressort donc comme un facteur fondamental dans le déclenchement d'interventions par la surveillance.

Sous un autre angle, un centre commercial constitue une proie de choix pour quiconque serait tenté de commettre un acte criminel. La diversité des boutiques, la très grande superficie du centre, l'achalandage qui y règne et les nombreux points d'accès de notre site d'observation, sont tous des facteurs qui rendent l'établissement plus vulnérable aux différents actes criminels. Comme nous l'avons mentionné précédemment, les opérateurs du centre de vidéosurveillance identifient des personnes comme étant suspectes et effectuent des interventions sur ces personnes. Toutefois, nous trouvons intéressant d'explorer les modalités de l'identification par les opérateurs du centre de contrôle, de qui doit être considéré « suspect » comme il a été question dans l'étude de Derby (2009) et celle de Norris et Armstrong (1999). Ici, nous nous questionnons à savoir pourquoi telle personne a-t-elle attiré le regard du répartiteur, quand ce dernier est confronté à une multitude de stimuli de façon simultanée? Le tableau 4.2 montre les caractéristiques des individus suspects et notons une fois de plus que l'unité de référence se traduit en minutes.



**Tableau 4.2 les caractéristiques d'individus suspects.**

| <b>Type de suspicion</b>             | <b>n</b>   | <b>%</b>   |
|--------------------------------------|------------|------------|
| - Caractéristiques de la personne    | 15         | 13,0       |
| - Transmission                       | 42         | 36,5       |
| - Comportement                       | 22         | 19,1       |
| - Géographie                         |            |            |
| - Personnel                          | 2          | 1,7        |
| - Protection                         |            |            |
| - Voyeurisme                         |            |            |
| - groupe                             | 30         | 26,1       |
| - aucune information                 | 4          | 3,5        |
| <b>Total</b>                         | <b>115</b> | <b>100</b> |
| <b>Type de conduite observée</b>     | <b>n</b>   | <b>%</b>   |
| - Crime                              | 37         | 32,2       |
| - Déviance                           | 25         | 21,7       |
| - Interdiction locale administrative | 8          | 7,0        |
| - Irritant                           | 41         | 35,7       |
| - Conduite permise                   | 3          | 0,9        |
| - Absence d'information              | 1          | 0,9        |
| <b>Total</b>                         | <b>115</b> | <b>100</b> |

Sur les 115 minutes accordées à l'observation de suspect, il est possible de constater que la majorité des observations de suspicion sont initiées par transmission (36,5 %), c'est-à-dire qu'une tierce personne informe l'opérateur des caméras de surveillance qu'il y a présence d'un ou de plusieurs suspects dans le centre. La très grande majorité du temps, la transmission provient d'une boutique qui signale qu'un vol est en cours et qu'elle a besoin d'assistance. Un agent de sécurité est donc immédiatement dépêché sur les lieux et l'opérateur des caméras de surveillance établit un visuel du dit suspect. Cette même catégorie a été rapportée dans des proportions similaires dans l'étude de Norris et Armstrong (1999).

Une autre grande proportion des observations de suspicion sont initiées sous le motif qu'il y a la présence d'un attroupement. Comme il a été mentionné précédemment, les groupes ne sont pas les bienvenus dans le centre et une surveillance plus accrue leur est destinée. Dans environ 26 % du temps, la surveillance de suspicion est initiée sous ce motif. Par exemple, lors de nos observations du 12 mai, l'opérateur des caméras de surveillance faisait une surveillance générale du centre, quand il s'est aperçu de la présence d'un groupe de jeunes noirs. Il a immédiatement avisé le

département de sécurité de la présence de ces jeunes. Il a continué de les observer et il a vu qu'un des jeunes a craché par terre. Toutefois, à notre avis, au vu de la distance à laquelle se trouvait le jeune, il nous est impossible d'affirmer qu'il avait bien posé le geste reproché. Malgré tout, l'agent du centre de contrôle a avisé le département qu'un des jeunes avait craché par terre et qu'une expulsion du groupe devait être faite. Deux agents de sécurité ont été dépêchés sur les lieux afin d'informer le groupe que leur présence dans le centre n'était pas tolérée. Les jeunes ont refusé de quitter le centre et ont demandé des explications. Les agents de sécurité leur ont seulement demandé de quitter le centre, puisqu'ils ont enfreint un des règlements de bonne conduite et que s'ils ne coopéraient pas, la force nécessaire serait utilisée pour les faire sortir. Ils ont coopéré et ils ont quitté le centre. Nous réitérons donc que les jeunes noirs sont perçus, par le propriétaire de l'établissement, comme des personnes ayant peu de moyens financiers qui gênent les personnes qui en ont plus. Ils sont donc, à la moindre occasion, expulsés du centre.

Certaines interventions et activités de surveillance sont donc, à la base, discriminatoires. Voici un autre exemple assez flagrant : l'opérateur du centre de contrôle a reçu un appel d'un restaurant qui lui signalait la présence de jeunes criant et dérangeant la clientèle. Sans même avoir fait un visuel, il a mentionné : « Ça, ça peut juste être un groupe de noirs. ». Il a fait un visuel avec la caméra et effectivement, il s'agissait de personnes noires. Comme l'ont souligné Norris et Armstrong (1999), la surveillance repose souvent sur des stéréotypes et la suspicion est souvent initiée sans base concrète ni objective.

Le comportement de la personne est aussi un facteur qui vient déterminer si la personne est suspecte. Environ 19 % des observations de suspicion sont initiées sous ce motif. Les principaux comportements qui attirent l'attention sont : des personnes qui surveillent les caméras, qui se promènent dans le centre en regardant partout, qui se battent ou qui semblent en état d'ébriété. Dans l'étude de Norris et Armstrong (1999), 24 % des observations de suspicion étaient initiées en raison du comportement de l'individu, ce qui est assez similaire avec nos résultats. Là où nous

trouvons une différence notable est concernant les caractéristiques de la personne, telles son âge, son habillement et sa nationalité. Dans notre étude, 13 % des observations de suspicion sont initiées sous ce motif, tandis que dans l'étude de Norris et Armstrong (1999), 34 % des observations le sont. Nous expliquons cette différence par le fait que nous avons une catégorie supplémentaire, soit celle d'attroupement.

Ensuite, concernant les types de conduites sujettes à être surveillées et à un contrôle éventuel, nous avons constaté que dans la majorité du temps il s'agissait de simples irritants (35,7 %) (voir tableau 4.2), c'est-à-dire de comportements qui ne sont pas tolérés dans le centre, mais qui ne constituent pas des actes criminels manifestes. Par exemple, lors de nos observations, une employée d'une boutique de lingerie a communiqué avec l'agent du centre de contrôle, afin de signaler la présence d'un individu louche. Cet individu était à côté de la vitrine du magasin depuis une vingtaine de minutes et regardait les clientes choisir leurs sous-vêtements. L'employée avait peur qu'il s'agisse d'un pervers et elle a donc communiqué avec le département de sécurité. Un agent de sécurité a donc été dépêché sur les lieux et dès qu'il s'est approché de la boutique, l'individu suspect a pris la fuite.

Les crimes viennent au second plan des types de conduites observées (32,2 %), ce qui signifie qu'une tierce personne a rapporté un crime 37 fois. Fait intéressant, pendant nos observations, aucun cas de flagrant délit n'a été capté par l'opérateur des caméras. Ceci démontre un côté assez paradoxal, car tout système de vidéosurveillance est vendu, entre autres, pour capter les délits au moment de leur commission. Des chercheurs comme Cusson (2007) mentionnent aussi que l'intervention en cas de flagrant délit constitue l'une des cinq fonctions d'un système de vidéosurveillance (les quatre autres étant la prévention, l'investigation, le renseignement et la gestion de crise). Or, selon certains opérateurs, il est déjà arrivé qu'un flagrant délit soit capté par caméra et qu'une intervention s'en suive, mais c'est tellement rare que ça devient anecdotique. Ceci s'explique par plusieurs facteurs déjà mentionnés : la grande superficie des lieux, la faible fréquence des

délits, l'attention des opérateurs diluée par la multiplicité des responsabilités, la mauvaise ergonomie de la salle des moniteurs, etc.

Ensuite, les déviances (conduites non délictuelles mais défendues par les règlements du site) arrivent en troisième position des conduites observées (21,7 %). Les principaux comportements déviants enregistrés sont : des personnes qui crachent par terre, qui font un mauvais usage du matériel appartenant au centre et qui courent. En ce qui concerne les interdictions locales (7 %), notons que la seule observation de suspicion a été sur un homme qui se promenait dans le centre en captant des images vidéo. Comme nous l'avons déjà souligné, cette pratique n'est pas autorisée, puisqu'elle pourrait s'apparenter à du repérage pour un délit ultérieur.

Il résulte de nos observations que la suspicion relève d'une construction de la part du personnel de sécurité. Cette construction est le produit d'une multitude d'interactions entre les membres de la sécurité ou suite à l'expérience propre de chaque agent. Cette constatation va dans le même sens que celle émise par Walby (2005a) qui mentionne que les opérateurs définissent bien souvent un événement suspect par leur propre définition et que cette définition est appelée à être modifiée plus il acquiert de l'expérience. Les interactions vécues par le personnel de sécurité sont un facteur important de leur perception du travail et de la façon de l'exécuter.

Dans cette même optique, il est possible d'affirmer que la suspicion résulte bien d'une construction, mais d'une construction instable qui est fonction des interactions vécues. Au moment de nos observations, le personnel de sécurité avait tous leurs propres opinions de qui est suspect, avec différentes justifications. Par exemple, selon un agent de sécurité, les voleurs à la tire ou les fraudeurs sont tous bien habillés et ils sont souvent des Algériens ou des Marocains (agent de sécurité, 12 mai 2009). Cette description risque fort bien d'être altérée, si les prochains fraudeurs ou voleurs arrêtés sont d'une autre nationalité ce qui pourrait être vérifié avec d'autres observations.

La suspicion est une donnée abstraite qui risque de changer selon la personne interviewée. Par exemple, à la question comment reconnaître les suspects potentiels?, nous avons obtenu une diversité de réponses. Un opérateur a dit que pour lui, une personne barbue, mal habillée et qui se tient en groupe doit être considérée comme étant suspecte. Un autre opérateur a dit que le fait de courir et de porter un capuchon doit être considéré comme étant suspect. Le fait d'avoir l'air perdu ou d'être noir ont aussi été mentionnés comme étant des facteurs à considérer. Les définitions sont donc changeantes entre les opérateurs, mais il serait intéressant de reprendre le même groupe d'opérateurs et de refaire des observations six mois plus tard. De cette façon, nous pourrions constater dans quelle mesure la suspicion est une donnée changeante.

En résumé, la surveillance des individus indésirables repose sur le principe du droit du propriétaire, soit le droit d'exclure quiconque de sa propriété. Une propriété privée de masse est un endroit public à usage restreint, puisque seules les personnes qui y viennent pour consommer sont les bienvenues. N'oublions pas que la maximisation des profits constitue la pierre angulaire de toute activité qui se déroule dans le centre, d'où l'importance d'aménager les lieux de façon à favoriser la consommation. La présence d'individus indésirables vient donc nuire à cette activité et vient, par conséquent, nuire à l'image des lieux. Toutefois, les personnes indésirables ne le sont pas toutes pour les mêmes raisons. Par exemple, les itinérants viennent nuire à l'image des lieux et lorsqu'ils font de la sollicitation auprès de la clientèle, le volet criminel s'ajoute. Certaines personnes qui enfreignent les règlements en vigueur viennent elles aussi nuire à l'image des lieux. D'autres, par leurs comportements, pourraient subir des préjudices physiques, ce qui pourrait entraîner des poursuites judiciaires. Pour ce qui est des suspects d'actes criminels, ils nuisent aux locataires. Il ressort de nos observations que la surveillance des personnes indésirables repose sur quatre grands types de déviance : 1) les déviances nuisibles à l'image, 2) les déviances criminelles nuisibles à l'image, 3) les déviances criminelles nuisibles aux locataires et 4) les déviances potentiellement nuisibles au propriétaire.

#### **4.2.2 Surveillance et technologie**

Cette surveillance d'individus ne pourrait pas être aussi efficace sans les technologies de surveillance mises à la disposition des répartiteurs du centre de contrôle. La vidéosurveillance constitue un outil privilégié pour effectuer cette tâche, car elle permet de voir à distance et simultanément dans plusieurs lieux. Ce type de technologie a donc un impact considérable sur les activités de surveillance, car il vient augmenter le nombre de cibles à observer. À cet effet, Norris et Armstrong (1999) ont calculé qu'un système de vidéosurveillance, comprenant 20 caméras qui enregistrent 24 heures sur 24, produit l'équivalent de 480 heures d'images en une seule journée. Pour que ces images soient entièrement surveillées, il faudrait dix opérateurs par jour qui seraient uniquement affectés à cette tâche. Si nous transposons ce calcul à notre site d'observation qui est équipé de 88 caméras fonctionnelles 24 heures sur 24, nous arrivons à un total de 2 112 heures d'images produites en une seule journée et il faudrait plus de 300 quarts de travail pour visionner toutes ces images<sup>5</sup>! Heilmann (2007), quant à lui, affirme qu'un système de vidéosurveillance normal produit des dizaines de millions d'images en une journée. Nous comprendrons qu'il est impossible que la totalité des images générées par le système de caméras soit toutes observées, ce qui illustre une limite de coût en terme de travail requis. Pourtant, un système de télésurveillance est installé pour optimiser la surveillance, tout en réduisant les ressources humaines (Dupuis, 2007). Cela crée un effet pervers, puisque cette technologie crée une masse de données dont la gestion entière est impossible à réaliser. Or, l'opérateur du centre de vidéosurveillance est confronté à une multitude de cibles de surveillance sans disposer des effectifs nécessaires pour effectuer les interventions.

Cette limite amène l'opérateur du centre de contrôle à choisir qui ou quoi doit être surveillé. Comme le soulignent Norris et Armstrong (1999 : 108), l'opérateur du centre de contrôle de vidéosurveillance se retrouve devant une multitude de stimuli et est donc obligé d'effectuer une sélection des cibles de surveillance et des tâches à accomplir. À cet effet, Heilmann (2007) mentionne que les opérateurs de

---

<sup>5</sup> Ce calcul a été effectué en fonction d'un quart de travail de sept heures.

vidéosurveillance se retrouvent seuls, contraints à discriminer entre les personnes et les événements, afin d'établir un ordre de priorité et de choix à faire, face aux images à observer. Or, cette sélection est difficile à réaliser, puisque l'opérateur n'a aucune balise claire pour le guider. Nous avons observé que l'opérateur est laissé à lui-même dans cette sélection et doit utiliser son gros bon sens.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'opérateur du centre de vidéosurveillance est confronté à des irritants qui pourraient avoir un impact sur la sélection des cibles de surveillance et des tâches à accomplir. Tout d'abord, nous avons mentionné au chapitre précédent que la disposition du centre de contrôle est peu ergonomique et que les différents équipements sont installés sans organisation. Cet environnement est propice à la distraction et rend plus difficile la surveillance des 88 caméras. Les multiplexeurs sont, règle générale, très peu observés, l'opérateur regardant davantage les deux moniteurs. Or, il regarde uniquement deux caméras à la fois ce qui entraîne une certaine sélection des cibles de surveillance. Au lieu d'avoir une vue d'ensemble, l'opérateur sélectionne deux caméras à la fois et procède à la surveillance de cette façon.

Ensuite, comme Helten et Fischer (2004) l'ont mentionné, une des tâches de l'opérateur est de répondre aux différentes alarmes. Nous avons identifié trois types d'alarme : alarme boutique, alarme incendie et alarme sortie de secours. Sur les 33 alarmes reçues au mois de mai 2009, une d'entre elles s'est avérée fondée. Le phénomène des fausses alarmes est un problème sérieux (Brodeur, 2003) qui pourrait venir réduire la vigilance des opérateurs. Il s'agit du même principe que le conte pour enfants « le garçon qui criait au loup ». À force de répondre à des alarmes non fondées, les agents de sécurité pourraient en venir à cesser ou diminuer leurs vérifications.

Bref, les technologies de surveillance ont amplifié et augmenté les capacités de surveillance (Lyon, 1994), ce qui oblige l'opérateur à effectuer un choix quant à ses cibles de surveillance. Il importe de comprendre que les technologies sont intégrées

dans les espaces afin de se protéger d'éventuels risques et ce, quelle que soit la nature du risque (Brodeur, 2003; Hempel et Töpfer, 2004). Dans notre propriété privée de masse, ce risque se comprend sous la forme de tout ce qui pourrait nuire à l'image des lieux. C'est donc dans cette optique que la surveillance est dirigée.

### **4.3 SURVEILLANCE ET SURVEILLANTS**

Nous avons décrit au chapitre précédent, l'environnement physique de travail de l'opérateur au centre de contrôle de vidéosurveillance, où nous avons survolé brièvement l'organisation sociale du département de sécurité. Dans l'exercice de ses fonctions, l'opérateur est appelé à côtoyer quotidiennement plusieurs individus : supérieurs, collègues et policiers. Ces personnes ont toutes, à leur façon, un impact sur le travail du répartiteur. Dans cette section, nous nous penchons sur les interactions entre les opérateurs et ces trois groupes de personnes. À travers ces échanges, les répartiteurs modulent leurs perceptions de leur travail. Nous nous intéressons aussi à la surveillance des surveillants.

#### **4.3.1 Relations de travail**

L'analogie du jeu d'échec, présentée au chapitre précédent, démontre l'aspect hiérarchique des relations de travail, mais aussi des tâches à effectuer. Les agents de sécurité, étant au bas de la hiérarchie, ont très peu de marge de manœuvre et ils doivent réaliser les tâches qui leur sont demandées. Ils ont un statut de travail précaire, ce qui les met aux limites de la servitude (Peroumal, 2007 : 115). Dans le sens où s'ils ne « font pas l'affaire », ils sont tout simplement congédiés et ce, sans préavis. Smith (2009) ont identifié que le fait d'être au bas de la hiérarchie crée des émotions négatives chez les opérateurs. Ils se sentent injustement traités et sentent qu'ils ont très peu de liberté d'action ce qui nuit à leur efficacité. Dans le cadre de nos observations, nous avons pu noter une certaine ambivalence des opérateurs face à la position qu'ils occupent. Ils se sentent utiles, car ils réalisent une diversité de tâches et sont conscients qu'ils ont une grande part de responsabilité dans le bon déroulement des activités du centre. L'envers de la médaille est qu'il y a un énorme



manque de reconnaissance relativement à leur travail. Il est rare qu'un supérieur leur dise qu'ils ont fait un bon travail ou qu'il les encourage. Certains agents ont mentionné se sentir injustement traités et se voient comme des numéros. Le sergent de fin de semaine nous a mentionné que la gestion des employés se fait beaucoup par la menace. Cependant, nous n'avons pas été témoin d'une telle gestion. À l'opposé, nous avons trouvé que l'ambiance de travail est très détendue. Par exemple, lors de notre première rencontre au site d'observation, la coordonnatrice de sécurité a voulu nous présenter le répartiteur du centre des opérations. Arrivé à destination, l'opérateur en fonction s'est pris d'un fou rire, en nous disant qu'il venait d'avoir une flatulence et que ça sentait très mauvais. La coordonnatrice a ri à son tour et lui a demandé de mettre du désodorisant. Une belle complicité a été perçue entre les deux.

Nous avons pu constater qu'il y a deux points de vue totalement différents face à la coordonnatrice de sécurité. Elle serait à la fois « l'ange et le démon ». Tous les opérateurs qui travaillent à temps plein la trouvent formidable et affirment que c'est la meilleure supérieure qu'ils ont eue. Ils trouvent qu'elle apporte des changements positifs et ils apprécient son travail. Un des répartiteurs nous a dit : « Ici ce que j'aime c'est que les gens ne se prennent pas au sérieux, mais ils se prennent au sérieux quand il faut, mais ils sont capables de niaiser. Avant ce n'était pas comme ça... avant on n'était pas content de rentrer travailler. xxx a vraiment amené une nouvelle atmosphère. ». Inversement la majorité des opérateurs à temps partiel la trouvent dure et intransigeante. Ils n'aiment pas sa méthode de gestion et trouvent qu'elle traite injustement les agents de sécurité.

Nous comprenons cette différence de points de vue en fonction de la philosophie de travail de la coordonnatrice de sécurité. Cette dernière nous a fait part que sa philosophie de gestion consiste à travailler en s'amusant. Elle veut que ses agents aient du plaisir à venir travailler, mais elle veut aussi que les tâches soient bien effectuées. Elle nous a dit : « Je suis une boss ben cool, mais je suis capable de mettre la switch à bitch quand il le faut. ». Bref, tant que le travail est effectué adéquatement, elle laisse les agents faire ce qu'ils veulent. Mais quand le travail

n'est pas bien effectué, elle le laisse clairement savoir. Ceci explique pourquoi les agents travaillant la fin de semaine la trouvent dure et intransigeante, car ces derniers n'effectuent pas adéquatement leur travail. Ils perdent beaucoup de temps et ils s'adonnent à des activités personnelles pendant leur quart de travail. Les agents de sécurité qui travaillent à temps plein occupent les quarts de travail de semaine et les agents à temps partiel travaillent la fin de semaine. Comme l'indique le tableau 4.3, ce sont justement les employés à temps partiel qui perdent le plus de temps, dans 23 % du temps pour le quart de jour et dans 29 % du temps pour le quart de soir. Ces derniers passent beaucoup de temps à naviguer sur Internet ou à parler au cellulaire. Par conséquent, certaines tâches ne sont pas réalisées ou elles ne le sont pas de façon adéquate. Ceci amène donc la coordonnatrice de sécurité à ramener à l'ordre certains agents. Inversement, les agents de sécurité qui travaillent de semaine perdent en moyenne 4 % du temps sur un quart de travail, ce qui implique une meilleure réalisation de leurs tâches.

**Tableau 4.3 Pourcentages de perte de temps en fonction du quart de travail.**

| <b>Quart de travail</b> | <b>% de perte de temps</b> |
|-------------------------|----------------------------|
| Semaine de jour         | 2,4                        |
| Semaine de soir         | 5,4                        |
| Fin de semaine de jour  | 23,1                       |
| Fin de semaine de soir  | 29,0                       |

Selon la coordonnatrice, la relation de travail qu'elle entretient avec les agents de sécurité se veut une relation d'autorité amicale. Règle générale, nous avons observé une atmosphère de travail détendue et très plaisante. Par exemple, la coordonnatrice de sécurité met de la musique et tous les agents dans le bureau se mettent à danser ou elle fait du maïs soufflé qu'elle donne aux agents pendant leur pause. Sans être une ambiance de travail manquant de sérieux, nous pouvons dire, sans aucun doute, que c'est une ambiance de travail très conviviale. Nous sommes donc loin de la thèse des agents de sécurité totalement dominés par leur employeur et dont le rôle s'apparente à de la servitude (Peroumal, 2007). Bien entendu, les agents de sécurité doivent exécuter des tâches à la demande de leur supérieur, ce qui pourrait s'apparenter à de

la servitude, mais ils ont tout de même une liberté d'action dans l'exécution de ces tâches.

Nous avons observé une relation ambiguë entre la coordonnatrice de sécurité et le capitaine de sécurité, soit le plus haut placé de l'agence contractuelle. Elle affirme qu'il a « un coeur grand comme la terre », et « qu'il n'y a pas une once de méchanceté dans cette personne ». Elle respecte sa générosité et elle est consciente qu'il fait des gros efforts pour effectuer ses tâches adéquatement, mais conclut qu'il est incapable de le faire. Elle nous a même confié vouloir le rétrograder et engager un capitaine beaucoup plus proactif. Elle lui reproche son manque de fermeté avec les agents, son côté paresseux, son manque d'implication lors des interventions, ainsi que son manque d'implication dans l'amélioration du département de sécurité. Ces mêmes reproches ont été répétés par certains agents de sécurité. Par exemple, lors de nos observations du 25 mai, le répartiteur du centre des opérations reçoit une alarme lui signalant que quelqu'un veut entrer dans le département de sécurité. À ce moment, il dit d'un air découragé : « Bon c'es-tu encore le gros, il y juste une feuille dans les mains, pis y sonne. Pas capable de débarrer ça pas d'allure. ». À un autre moment, un répartiteur s'est exprimé : « Ah le gros, il a même pas pris les escaliers... je ne ferais pas de commentaire. C'est pas qu'on veut être méchant, mais ça pas d'allure sa job c'est d'être sur les planchers. ». Son surnom est « ombre blanche » en raison du port de sa chemise blanche et du fait qu'on le voit rarement sur le terrain. Bref, nous avons pu constater qu'il est réputé pour ne pas faire grand-chose dans le département.

En ce qui concerne les relations entre les surveillants, nous avons observé qu'il y a une division entre les agents de sécurité qui est fonction du quart de travail sur lequel l'agent est affecté. Nous retrouvons d'un côté, l'équipe qui travaille de semaine et de l'autre, les employés qui travaillent les fins de semaine. Les deux groupes sont comme chien et chat, ce que nous expliquons par leur statut d'emploi. Les agents qui travaillent la semaine sont des employés à temps plein et ce travail constitue leur principale occupation. Tandis que ceux qui travaillent les fins de semaine sont des

employés à temps partiel et ce travail ne constitue pas leur occupation principale. Pour certains d'entre eux, l'esprit d'appartenance est moins fort et ils ont moins à cœur l'exécution des tâches qu'ils leur sont confiées. Le tableau 4.3 sur la perte de temps des employés vient renforcer cette hypothèse. Nous avons constaté que les lundis, les agents de sécurité, principalement l'opérateur sont très insatisfaits du travail des agents de fin de semaine, puisqu'ils ont beaucoup de tâches à reprendre.

Lors de nos observations de fin de semaine, nous avons pu constater une série d'évènements qui témoignent du manque de sérieux des agents de fin de semaine. Par exemple, un agent de sécurité nous a mentionné que la veille, il avait perdu les clés du centre et qu'il les a cherchées pendant plus d'une heure avant de les retrouver sur le plancher en plein milieu du centre. Il nous a affirmé que seuls les membres de son équipe étaient au courant de cette erreur et qu'aucun supérieur n'a été informé. Une autre fois, un agent de sécurité a demandé à l'opérateur du centre de vidéosurveillance de modifier l'angle d'une caméra, car il voulait aller avec sa blonde dans sa voiture et il ne voulait pas qu'un supérieur puisse avoir accès à ces images. Un autre agent qui était au poste de contrôle a fait, pendant toute la soirée, des travaux scolaires. Nous avons donc observé un manque d'intérêt pour le travail.

L'apprentissage de la réglementation du centre et des méthodes de travail est en très grande partie attribuable aux interactions entre les agents de sécurité. Il n'y a aucun document officiel qui décrit les règlements du centre et il n'y a pas de mode d'emploi concernant l'utilisation des différentes technologies. Il en résulte donc que la seule façon d'apprendre est au contact des autres employés. Le nouvel agent de sécurité va observer et interpréter le travail d'un agent plus ancien pour ensuite reproduire ce travail selon la perception qu'il en a eue. Ici, la théorie interactionnisme de Blumer (1969) peut être utilisée pour comprendre la perception des agents de sécurité relativement au travail qu'ils ont à accomplir. Nous pouvons résumer cette théorie en trois étapes (Leman-Langlois, 2007 : 131)

- 1) Les humains agissent en fonction de leur perception de la réalité.

- 2) Nos interprétations subjectives de la réalité proviennent de ce que nous avons appris des autres autour de nous.
- 3) Les humains réinterprètent constamment leur propre conduite, ainsi que celle des autres, à l'aide de symboles et de définition apprise.

Il s'en dégage que l'agent de sécurité apprend de ces collègues, mais que cet apprentissage est sujet à être modifié en fonction des interactions qu'il vit. Que ce soit au sujet des cibles de surveillance, de la notion de sécurité, des tâches à accomplir, tout est relatif aux interactions vécues.

Par ailleurs, notre période d'observation a coïncidé avec une opération policière, ce qui nous a permis d'observer les relations entre les opérateurs du centre de contrôle et les policiers qui s'y trouvaient. Selon Brodeur (2003), à la lumière des travaux des chercheurs, il est possible de regrouper, en trois thèses, les façons d'analyser les relations entre les agents de sécurité privés et ceux de nature publique. Tout d'abord, certains chercheurs ont analysé cette relation comme étant une compétition. Ensuite, d'autres l'ont vu comme étant complémentaire, dans le sens où les deux instances ont des priorités différentes. Finalement, la troisième thèse est celle du parallélisme, c'est-à-dire que les agences de sécurité privée opèrent où la police publique est en droit de le faire, mais ne le fait qu'en cas de nécessité. Brodeur émet l'hypothèse que c'est surtout la thèse du parallélisme qui définit le mieux la relation entre les deux instances. Pour sa part, Fourcaudot (1988) souligne que les agences de sécurité privée ont peu tendance à rapporter des crimes à la police. Pour notre part, nous croyons qu'il y a eu une évolution depuis les travaux de Fourcaudot, puisque sa thèse nous semble erronée. Nous avons observé une excellente collaboration entre les agents de sécurité et la police de la ville de Montréal.

Dans l'exercice de leurs fonctions, il arrive que les agents de sécurité doivent travailler en collaboration avec les policiers. Nous avons observé trois principales raisons pour expliquer cette collaboration. Dans un premier temps, ils viennent à des fins d'arrestation ou d'identification de suspects. Lorsqu'un crime est commis dans le centre, les agents de sécurité doivent procéder à l'arrestation du suspect et, en

vertu de l'article 494 (3) du Code criminel, ce suspect doit immédiatement être livré à un policier. Lorsqu'un crime est commis chez un locataire, mais que ce dernier refuse de porter plainte, l'arrestation du suspect ne sert absolument à rien, puisqu'aucune charge ne pourra être portée contre lui.

Dans un second temps, les policiers viennent aussi au département de sécurité, pour venir récupérer des éléments de preuves à des fins d'enquête. Il arrive que les policiers aient besoin de photos de suspects ou d'images vidéo. Afin de maintenir une bonne collaboration entre les deux parties, la coordonnatrice s'assure de leur fournir le matériel dont ils ont besoin.

Dans un troisième temps, dans la semaine du 12 mai 2009, il y a eu présence de policiers qui menaient une opération contre les trafiquants de drogues et contre les voleurs à la tire. Il y avait un officier dans le centre de vidéosurveillance et quatre agents de policiers « undercover » qui circulaient dans le centre. Nous avons pu observer une très belle collaboration entre les opérateurs du centre de vidéosurveillance et les policiers. D'un côté, les opérateurs connaissent les voleurs à la tire et les trafiquants de drogue, mais faute d'effectifs et de temps, ils ne peuvent jamais les voir en flagrant délit. Le fait d'avoir eu dix heures par jour des policiers sur les lieux a permis de procéder à plusieurs arrestations. Sans l'opérateur, les policiers auraient eu trop de cibles de surveillance et n'auraient pas su sur qui porter leur attention. Inversement, sans les policiers, les agents de sécurité n'auraient pas pu appréhender les suspects. La collaboration entre les deux parties est donc très importante.

Nous avons pu observer que le département de sécurité travaille en étroite collaboration avec les policiers ce qui va dans le même sens que l'étude de Wakefield (2005). Cette dernière énumère quatre principales situations où un partenariat est nécessaire. Premièrement, pour répondre à un crime en cours, il arrive que les agents de sécurité aient besoin des policiers. Deuxièmement, les deux instances mènent parfois conjointement une enquête. Troisièmement, les policiers

viennent parfois partager leurs expertises avec les agents. Quatrièmement, les agents et les policiers échangent des informations sur des suspects. Bref, tout comme Brodeur (2003), nous trouvons que la thèse du parallélisme est celle qui s'applique le plus, mais nous rajoutons qu'il y a une excellente collaboration entre les parties.

#### **4.3.2 Surveillance du surveillant**

La dernière section de cette recherche porte sur une notion que nous avons brièvement abordée au chapitre précédent, soit la surveillance des surveillants. Ici, notre objectif n'est pas de décrire la raison de cette surveillance, mais plutôt de décrire les outils utilisés pour assurer cette surveillance et dans quelle mesure ils sont utilisés.

Cette surveillance est rendue possible grâce à une diversité de technologies. Dans un premier temps, le système de vidéosurveillance constitue un outil de choix pour surveiller les agents de sécurité. Les images enregistrées permettent d'établir qui était où et à quel moment. Toutefois, en plus de pouvoir effectuer de la surveillance différée, une surveillance en temps réel peut être effectuée, car la directrice générale du centre, le gérant d'exploitation et la coordonnatrice de sécurité ont tous accès aux images produites par les caméras. Par l'entremise d'Internet, ces trois personnes n'ont qu'à entrer un code d'accès pour surveiller à distance le centre commercial. Les 88 caméras du centre sont toutes accessibles, y compris celle du centre de contrôle. À n'importe quel moment, un agent pourrait être surveillé à son insu.

Dans un second temps, le dispositif Tourpocket, dont nous avons déjà discuté, peut être utilisé pour surveiller les agents de sécurité. Il s'agit de consulter la base de données de ce système pour avoir une masse d'informations sur les vérifications effectuées : par qui? À quelle heure? Combien de temps a-t-elle pris? Dans quel ordre a-t-elle été effectuée? A-t-elle été faite entièrement? Une surveillance des différentes vérifications peut donc être effectuée via ce dispositif.

Dans un troisième temps, toutes les données enregistrées dans l'ordinateur du contrôle se retrouvent dans l'ordinateur du capitaine de la sécurité. Par conséquent, tout ce qui a été sauvegardé, imprimé et même supprimé lui est accessible. Les courriels que les agents de sécurité envoient et reçoivent sont automatiquement envoyés dans la boîte de réception de ce dernier. Il peut donc contrôler toutes les activités informatiques de ses subordonnés.

Bref, une série de mesures ont été implantées au fil du temps pour effectuer une surveillance des agents de sécurité, ce qui devrait, en théorie, produire une autorégulation du comportement : en principe l'individu se sentant surveillé est moins porté à enfreindre la norme. La somme des technologies pour surveiller les surveillants nous projette dans un environnement à la Big Brother, où tout est mis à la disposition des supérieurs pour contrôler leurs subordonnés. Pourtant, nous avons constaté que ces outils de surveillance ne sont pas exploités. La coordonnatrice de sécurité nous a mentionné n'avoir jamais regardé les caméras à distance et le capitaine de sécurité effectue parfois des vérifications, mais sans aucune conséquence pour les agents fautifs.

L'absence d'intervention amène donc les agents de sécurité à prendre toutes ces technologies de surveillance à la légère. Ils sont conscients qu'ils peuvent être surveillés, mais ils sont aussi conscients que dans les faits ils ne le sont pas. À plusieurs reprises, des opérateurs nous ont mentionné que la coordonnatrice de sécurité est beaucoup trop occupée pour regarder les caméras de chez elle. De plus, ils savent aussi que le capitaine de sécurité ne leur donnera aucune sanction s'ils commettent des bévues. Comme le souligne Cusson (2007), un dispositif de caméras de surveillance ne s'avère efficace que s'il est jumelé à une intervention. Il y a un effet dissuasif uniquement si une intervention immédiate est effectuée. Ici, nous transposons la même logique. Les agents de sécurité n'ont jamais eu de conséquence issue de leur surveillance, créant ainsi un sentiment d'indifférence face aux technologies de surveillance.



Tout ceci nous amène à dire que sans un élément humain pour gérer les technologies, ces dernières ne sont d'aucune utilité. Nous avons constaté que les informations produites par ces technologies sont consultées uniquement lorsqu'un évènement s'est produit. Par exemple, un locataire a trouvé sa grille de boutique déverrouillée, la coordonnatrice a donc consulté la base de données Tourperfect et a vérifié si un agent avait procédé à la vérification. Dans l'affirmative, la coordonnatrice de sécurité est allée voir l'agent et lui a tout simplement mentionné d'être plus vigilant. La surveillance des surveillants est donc réduite à une surveillance réactive après un évènement.

Ce chapitre nous a permis de constater que le travail des agents de sécurité repose en grande partie sur la surveillance. Que ce soit la surveillance de l'apparence du centre, la surveillance des locataires ou la surveillance des clients, la finalité reste la même soit de s'assurer que l'endroit est propice à la consommation. Il s'agit de s'assurer que le centre dégage une belle image. La surveillance constitue l'élément central des tâches de l'agent de sécurité. Il est donc intéressant de constater que les activités de surveillance portent surtout sur des choses qui n'ont rien à voir avec la sécurité. Par ailleurs, nous avons observé que le maintien de l'ordre qui est effectué dans le centre est en grande partie attribuable à l'image, plutôt qu'au volet sécuritaire. Les expulsions d'itinérants ou des autres personnes indésirables constituent une façon de maintenir l'image du centre. La sécurité est donc relayée au second plan, derrière ce que nous avons appelé du contrôle d'image.

Si une grande partie des activités de surveillance sont facilitées par les technologies de surveillance, ceci ne peut tenir lieu de conclusion générale. En effet, en créant une multiplication des cibles de surveillance sans disposer des effectifs nécessaires pour procéder à leur vérification, un effet majeur des technologies est plutôt de diluer l'attention des agents de sécurité tout en les rassurant, puisqu'un enregistrement existe ou des tiers pourront être témoins d'évènements importants et les rapporteront au service de sécurité. Leur fonction de surveillance en temps réel devient d'importance secondaire. Par ailleurs, la diversité des interactions vécues par les

agents de sécurité a un impact sur la réalisation de leurs tâches, ainsi que l'apprentissage qu'ils ont fait de leur métier auprès des autres agents. Nous pouvons résumer ce chapitre en une phrase très simple : une propriété privée de masse se caractérise par son souci de rentabilité et la surveillance devient un outil efficace dans la quête de la maximisation des profits.

## **CONCLUSION**

L'objectif de notre recherche était de déterminer le rôle que jouent les technologies de surveillance dans la gestion d'une propriété privée de masse et de façon plus spécifique, nous nous sommes intéressés au rôle du centre de contrôle de vidéosurveillance. Par notre approche empirique originale, nous en sommes venus à démystifier le rôle, pour ne pas dire les pouvoirs de contrôle des systèmes de vidéosurveillance. Cette technologie est souvent vue comme une panacée qui règle tous les problèmes de sécurité. Elle est aussi représentée comme étant un système neutre et efficace. Toutefois, les résultats de notre recherche viennent mettre en lumière qu'il s'agit en fait d'un outil de contrôle beaucoup plus complexe.

Premièrement, nos observations nous ont permis d'établir que le rôle du centre de contrôle de vidéosurveillance ne peut pas être dissocié du rôle des agents de sécurité. Dans le sens où l'ensemble des technologies se trouvant au centre de contrôle est opéré par un agent de sécurité et que ce centre de contrôle n'aurait pratiquement aucune raison d'exister sans la présence d'agent sur le terrain. Cette affirmation peut sembler tautologique, mais elle met simplement en cause qu'un centre de contrôle ne peut être dissocié du reste du département de sécurité.

Deuxièmement, nous avons observé que l'opérateur est un acteur fondamental dans la gestion des activités du centre commercial. Il est loin de se confondre avec les clichés populaires d'agents incompetents qui ne font que dormir au travail. En effet, le répartiteur au centre de contrôle a une diversité de tâches à accomplir que nous avons scindé en trois principales catégories : la gestion, la surveillance et l'assistance. À titre d'exemple, il doit gérer le matériel se trouvant dans son environnement de travail ainsi que toutes les activités rapportées par les agents de sécurité sur le terrain. Il doit surveiller par le biais de ses caméras toutes les activités se déroulant dans le centre, les locataires et le débarcadère. Il joue un rôle d'assistant Lors de rédaction de rapport d'évènement ou lors de l'accueil des différents contractants. Bref, devant cette multitude de tâches à accomplir, nous trouvons même étonnant qu'il réussisse à surveiller ses différents moniteurs le tiers de son quart de travail.

Troisièmement, nous ne pouvons passer sous silence le caractère arbitraire, voire stéréotypé de la surveillance et de l'intervention. Nous avons constaté que certains groupes spécifiques, les groupes de noirs en particulier, sont victimes de discrimination. Sous prétexte que ces personnes disposent de revenus plus faibles et qui nuisent aux activités de consommation de ceux qui en ont plus, ils sont de façon quasi systématique expulsés du centre. Ici, il est intéressant de noter que c'est tant la surveillance que l'intervention qui repose sur de la discrimination raciale, tandis que dans l'étude de Norris et Armstrong (1999), qui rappelons-le s'est effectuée dans un lieu public, la surveillance était bien empreinte de discrimination, mais il n'y avait pratiquement aucune intervention d'effectuée. Ceci nous amène à souligner le côté particulier d'une propriété privée de masse, soit le droit du propriétaire d'exclure quiconque de son établissement et son droit de faire appliquer la réglementation qu'il a émise.

Quatrièmement, nous avons aussi observé que la sécurité proprement dite est reléguée au second plan, derrière tout ce qui est relatif au marketing et à l'encouragement à la consommation. En effet, les activités sécuritaires sont reléguées au second plan derrière ce que nous avons désigné comme étant le contrôle de l'image. Puisque l'espace doit constamment être propice à la consommation nous croyons que l'opérateur du centre de contrôle constitue un acteur actif dans le contrôle de l'environnement et des visiteurs qui fréquentent les lieux. De plus, une part de ses activités de surveillance se traduit par une forme symbolique d'ordre, le contrôle de la propreté. Ce type de contrôle revêt d'une double signification. La première fait référence à la propreté au sens propre, soit de s'assurer que l'établissement est exempt de saleté. La seconde signification relève davantage du sens figuré puisque les agents de sécurité procèdent à un nettoyage des individus fréquentant le centre d'achats. Toutes personnes qui ne sont pas là pour consommer ou qui nuisent aux activités de consommation ne sont pas tolérées au sein de l'établissement. Le contrôle de la clientèle ressort donc comme étant une caractéristique très importante d'une propriété privée de masse.

Ces quatre principales observations nous ont permis de soulever un paradoxe assez intéressant. L'accroissement des services de sécurité privée se fonde sur un sentiment d'insécurité généralisé. La présence d'agent de sécurité en uniforme et de technologie de surveillance est un symbole que l'endroit est bien contrôlé et que la sécurité est une affaire importante. Or, il y a un véritable fossé en le message projeté et la réalité, puisque le rôle du centre de contrôle (et des agents de sécurité) est de s'assurer que l'endroit est propice à la consommation. Il y a donc une transformation des fonctions de surveillance sécuritaire en surveillance de l'apparence.

Nous avons aussi constaté que les activités de surveillance semblent à première vue facilitées par les technologies de surveillance. Toutefois, un effet majeur des technologies est plutôt de diluer l'attention des agents de sécurité tout en les rassurant, puisqu'un enregistrement existe ou des tiers pourront être témoins d'événements importants et les rapporteront au service de sécurité. Bref, au lieu d'être un outil venant aider à la sécurisation des lieux, la vidéosurveillance produit un effet inverse, puisqu'elle l'opérateur est confronté à une trop grande diversité de cibles de surveillance.

Cette recherche nous a permis de mieux cerner le fonctionnement actuel des centres de contrôle de vidéosurveillance dans une propriété privée de masse et par conséquent d'aller observer un terrain relativement peu étudié. De façon pratique, maintenant que nous savons que les technologies de surveillance créent une dilution de l'attention des opérateurs de centre de contrôle, et qu'elles peuvent réduire la sécurité des lieux, il reviendra aux propriétaires des établissements d'effectuer un calcul coût/bénéfice de l'emploi de cette technologie. De plus, cette technologie de contrôle peut être un puissant outil discriminatoire. À certains moments, la surveillance des individus se veut empreinte de stéréotypes et ce, en grande partie parce que les opérateurs n'ont aucune balise claire de qui observer. Il revient donc au gestionnaire de l'établissement de mieux encadrer le travail des opérateurs. En bref, notre recherche contient des éléments importants qui pourraient améliorer la pratique.

Bien que notre étude a amené un nouveau pan au niveau des connaissances scientifiques sur la question de la surveillance dans les endroits privés de masse, elle comporte quelques limites. La première est au niveau de la présence d'un chercheur sur les lieux de la recherche. Bien que les opérateurs semblaient agir tout à fait selon naturelle (contemplation de la gent féminine, perte de temps, plaisanteries sexistes...), la présence du chercheur sur le terrain a pu affecter le travail des opérateurs ce qui pourrait modifier leurs pratiques de travail. De plus, il est à noter qu'à certains moments, l'opérateur s'entretenait avec le chercheur sans que ce dernier ait initié la conversation ce qui détournait l'opérateur de ses tâches.

La deuxième limite inhérente à ce projet se situe à un niveau contextuel. En effet, il est possible de croire que le contexte et le moment où la recherche a été effectuée ont pu influencer nos données. Nous avons réalisé nos observations entre le 29 avril 2009 et le 7 juin 2009, période qui coïncide avec le début de la grippe A H1N1. Aux dires de la coordonnatrice de sécurité, le centre était beaucoup moins achalandé dû à cette grippe. De plus, des agents de sécurité nous ont aussi mentionné que cette période est toujours plus tranquille, puisqu'avec le retour du beau temps, les gens sont portés à aller plus à l'extérieur. Une façon de contrer cette limite serait d'effectuer les mêmes observations, mais à une période ultérieure. Il serait aussi intéressant d'effectuer le même type de recherche dans d'autres établissements privés de masse afin de déterminer si les mêmes conclusions sont observées.

Par ailleurs, les résultats de notre recherche viennent remettre en cause l'idée selon laquelle la vidéosurveillance est une technologie neutre et efficace. Vu le caractère discriminatoire de la surveillance dans ces établissements, il serait intéressant d'effectuer une recherche afin de déterminer si un ajustement du cadre légal en matière de sécurité privée devrait être effectué ou si les pratiques actuelles vont à l'encontre de la législation émise par le commissariat à la protection de la vie privée du Canada. De plus, nous sommes conscients que certaines de nos observations ou interprétations mériteraient une réflexion plus poussée. Par exemple, le recours à la surveillance pour contrôler les agents de sécurité est un thème peu exploité qui

mériterait une attention spéciale. Il y a aussi l'importance du contrôle du commerçant par rapport au contrôle du consommateur. Une propriété privée de masse se caractérise par le fait que deux types de clients (commerçant/consommateur) doivent être satisfaits, mais en même temps être contrôlés de façon parallèle par le gestionnaire de l'établissement. Ce type de contrôle se veut peu orthodoxe et mérite d'être étudié plus longuement dans d'éventuelles recherches.



## BIBLIOGRAPHIE

- Bannister, J. Fyfe, N. et Kearns, A. (1998). Closed circuit television and the city. Dans C. Norris, J. Moran et G. Armstrong (eds). *Surveillance, closed circuit television and social control*. Aldershot : Ashgate.
- Beck, U. (2001). *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*. Paris : Flammarion.
- Bentham, J. (1791). *Panoptique*. Paris : Mille et une nuits, (2002).
- Blumer, H. (1969). *Symbolic Interactionism: perspective and Method*. Berkeley, University of California Press (1986).
- Botello, N. A. (2007). An Orchestration of Electronic surveillance: A CCTV Experience in Mexico. *International Criminal Justice Review*. 17 (4) 325-335.
- Brodeur, J.P. (2003). *Les visages de la police. Pratiques et perceptions*. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal.
- Brown B. (1997). CCTV in three town centers in England, dans R.V. Clarke (ed.), *Situational Crime Prevention. Successful Case Studies*, 2e éd., Guilderland, New York, Harrow and Group.
- Button, M. (2003). Private security and the policing of quasi-public space. *International Journal of the Sociology of law*. 31. 227-327.
- Capobianco, L. et Savignac, J. (2006). *La gestion des espaces urbains : éléments clés pour une approche intégrée de la sécurité des collectivités*. Centre international pour la prévention de la criminalité. Consulté le 26 novembre 2008 sur : [http://www.crime-prevention-intl.org/publications/pub\\_186\\_1.pdf](http://www.crime-prevention-intl.org/publications/pub_186_1.pdf)
- Christopherson, S. (1994). The Fortress City. Dans A. Amin (ed.), *Post-Fordism*. Oxford: Blackwell. pp. 409-27
- Cohen, S. (1985). *Visions of Social Control: Crime, Punishment and Classification*. Oxford, Polity.
- Commission d'accès à l'information du Québec. (2003). *L'utilisation des caméras de surveillance par des organismes publics dans les lieux publics*. Résumé des mémoires.
- Commission du droit du Canada. (2002). En quête de sécurité : le rôle des forces policières et des agences privées. *Numéro de catalogue : JL2-19/2002*.

- Commission de la santé et de la sécurité au travail. (2005). Aide mémoire pour bien régler et aménager un poste de travail informatisé. Feuille DC-200 614. Consulté le 17 octobre 2009 dans : [http://www.csst.qc.ca/NR/rdonlyres/EF8061C5-06BD-44E7-AF36-DE546F873A94/4363/DC\\_200\\_617.pdf](http://www.csst.qc.ca/NR/rdonlyres/EF8061C5-06BD-44E7-AF36-DE546F873A94/4363/DC_200_617.pdf)
- Creswell, J. W. (1998). Five qualitative traditions of inquiry, Dans J.W. Creswell (Ed.) : *Qualitative inquiry and research design* (p.47-72), Thousand Oask : Sage.
- Cusson, M. (2007a). La surveillance et la contre surveillance. Dans M. Cusson, B. Dupont, F. Lemieux : *Traité de Sécurité intérieure* (p. 429-436). Montréal : Édition Hurtubise, Cahier du Québec, Collection droit et criminologie.
- Cusson, M. (2007b). La télésurveillance. Dans M. Cusson, B. Dupont, F. Lemieux : *Traité de Sécurité intérieure* (p. 452-460). Montréal : Édition Hurtubise, Cahier du Québec, Collection droit et criminologie.
- Cusson, M. (2007c). Comment prévenir? Les techniques de prévention situationnelle. Dans M. Cusson, B. Dupont, F. Lemieux : *Traité de Sécurité intérieure* (411-428). Montréal : Édition Hurtubise, Cahier du Québec, Collection droit et criminologie.
- Cusson, M. et Dupont, B. (2007). Introduction générale. Dans M. Cusson, B. Dupont, F. Lemieux : *Traité de Sécurité intérieure* (29-39). Montréal : Édition Hurtubise, Cahier du Québec, Collection droit et criminologie.
- Cusson, M. (2002). *Prévenir la délinquance : Les méthodes efficaces*. Paris : Presses universitaires de France.
- Cusson, (1998). La sécurité privée : le phénomène, la controverse et l'avenir. *Criminologie*. 31(2). 31-46.
- Cusson, M. (1993). L'effet structurant du contrôle social. *Criminologie*. 26(2), 37-62.
- Cusson. M. (1986). The social control of crime. *Les cahiers de recherches criminologiques* (6). Centre international de criminologie comparée. Université de Montréal.
- Degailler, F. (1998). La sécurité privée au Québec, un marché en évolution? *Criminologie*. 31(2). 47-67.
- D'Élia Maurizio, (2006). *La télésurveillance policière dans les lieux publics : une évaluation du projet Robocam*. Mémoire, Université de Montréal, Montréal, Canada.

- Derby, P. (2009). Views from behind the camera's lens : exploring operator perception. Rapport 2 Scan. New transparency project.
- Dupuis, L. (2007). La sécurité dans une tour de bureaux. . Dans M. Cusson, B. Dupont, F. Lemieux : *Traité de Sécurité intérieure* (p. 500-513). Montréal : Édition Hurtubise, Cahier du Québec, Collection droit et criminologie.
- Ericson, R.V. et Haggerty, D. (1997). *Policing the risk society*, Oxford: Clarendon Press.
- Falk, B. (2003). *Shopping center report 2003*. Starnberg: Institut für Gewerbezentren.
- Foucault, M. (1988). Technologies of the self. Dans L.H. Martin, H. Gutman et P.H. Hutton (eds) : *Technologies of the self: A seminar with Michel Foucault*, London: Tavistock Publications.
- Foucault, M. (1975), *Surveiller et punir*, Paris : Gallimard, 2000.
- Fourcaudot, M. (1988). *Étude descriptive sur les agences de sécurité privée au Canada*. Mémoire de maîtrise, École de criminologie, Université de Montréal.
- Graham, S. et Marvin, S. (1996). *Telecommunication and the City: Electronic Spaces*, Urban Places, Routledge : London.
- Guba, E.G., Lincoln, Y.S. (1994). Competing paradigms in qualitative research, in N. K. Denzin et Y. S. Lincoln : *Handbook of qualitative research* (105-117). Thousand Hope, CA : Sage.
- Haggerty, K. (2003). From risk to precaution: the rationalities of personal crime prevention. Dans Richard V. Ericson et Aaron Doyle: *Risk and morality* (193-214). Tontonto: University of Toronto Press.
- Helten, F. et Fischer, B. (2004). Reactive attention: video surveillance in Berlin shopping malls. *Surveillance and Society*. 2 (2/3), 323-345.
- Heiderich, D. (2005). La perception du risque dans la société de la peur. *Cahier Espaces*. 35. Consulté le 18 décembre 2009 sur [www.communication-sensible.com/.../La-societe-de-la-peur-et-du-risque.pdf](http://www.communication-sensible.com/.../La-societe-de-la-peur-et-du-risque.pdf) -
- Heilmann, É. (2003). La vidéosurveillance, une réponse efficace à la criminalité ?, *Criminologie*, 36 (1), 89-102.
- Heilmann, É. (2007). Surveiller (à distance) et prévenir : une nouvelle économie de la visibilité. *Question de communication*, 11, 303-322.

- Hempel, L. et Töpfer, E. (2004). Urban eye : CCTV in Europe. Final report. (working paper No.15). Consulté le 27 juin 2009  
 sur [http://www.urbaneye.net/results/ue\\_wp15.pdf](http://www.urbaneye.net/results/ue_wp15.pdf)
- Hirschi, T. (2002). A control theory of delinquency. Dans T. Hirschi: *The craft of criminology: selected paper (75-89)*. New Brunswick (ÉU), Transaction.
- Jaccoud, M. et Mayer, R. (1997). L'observation en situation et la recherche qualitative. Dans J. Poupart, J-P. Deslauriers, L. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer, A. Pires (Eds.) : *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p.210-249), Boucherville : Gaëtan Morin.
- Kirk, J. et Miller, M. (1986), *Reliability and Validity in Qualitative Research*, Qualitative Research Methods Series Vol. 1, Newbury Park, CA: Sage.
- Leman-Langlois, S. (2007). *La sociocriminologie*. Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.
- Leman-Langlois, S. et Dupuis, L. (2007). Les technologies de protection des espaces. Dans M. Cusson, B. Dupont, F. Lemieux : *Traité de Sécurité intérieure* (p. 437-451). Montréal : Édition Hurtubise, Cahier du Québec, Collection droit et criminologie.
- Lomell, H.M. (2004). Targeting the Unwanted: Video Surveillance and categorical exclusion in Oslo, Norway. *Surveillance and Society*. 2 (2/3), 346-360.
- Los, M. (2006). Looking into the future: surveillance, globalization and totalitarian potential. Dans D. Lyon: *Theorizing surveillance. The panopticon and beyond* (p.69- 94). Cullompton : William Publishing.
- Loubet Del Bayle, J-L. (2007). Sécurité et contrôle social. Dans M. Cusson, B. Dupont, F. Lemieux : *Traité de Sécurité intérieure* (p. 59-66). Montréal : Édition Hurtubise, Cahier du Québec, Collection droit et criminologie.
- Loveday, K. Gill, M. (2004). The Impact of Monitored CCTV in a Retail Environment: What CCTV Operators Do and Why. *Crime Prevention and Community Safety: An International Journal*. 6 (3), 43-55.
- Lyon, D. (1994). *The Electronic Eye: The Rise of Surveillance Society*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Lyon, D. (2001). *Surveillance society: Monitoring everyday surveillance*. Buckingham, UK: Open University Press.
- Lyon, D. (2007). *Surveillance Studies. An Overview*. Cambridge : Polity Press.

- Manzo, J. (2004). The folk devil happens to be our best customer: Security officer's orientation to Youth in three Canadian shopping malls. *International Journal of the sociology of law*. 32(3):243-261.
- Marx, T. G. (2006). Mots et monde de surveillance Contrôle et contre-contrôle à l'ère de l'informatique. *Criminologie*. 39 (1). p. 43-62.
- McCahill, M. (1998). Beyond Foucault: Towards a contemporary theory of surveillance. Dans C. Norris, J. Moran et G. Armstrong (eds). *Surveillance, closed circuit television and social control*. Aldershot : Ashgate.
- Mulone, M., Cusson, M. et Beaulac M. (2007). L'agent de sécurité et l'agence Securitas. Dans M. Cusson, B. Dupont, F. Lemieux : *Traité de Sécurité intérieure* (p. 461- 473). Montréal : Édition Hurtubise, Cahier du Québec, Collection droit et criminologie.
- Norris, C. et Armstrong, G. (1999). *The maximum surveillance society the rise of CCTV*. New York: Oxford.
- Norris, C., McCahill, M. et Wood, D. (2004). Editorial. The Growth of CCTV: a global perspective on the international diffusion of video surveillance in publicly accessible space. *Surveillance and Society*. 2 (2/3), 110-135.
- Peretz, H. (1998). *Les méthodes en sociologie, l'observation*. Paris : Éditions La Découverte.
- Peroumal, F. (2007). L'insécurité sociale et professionnelle des agents de sécurité privée. Note de recherche sur la construction sociologique d'un marché de la sous-traitance. *Revue pluridisciplinaire en sciences de l'homme et de la société*. 4. 113-129.
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans J. Poupart, J-P. Deslauriers, L. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer, A. Pires (Eds.) : *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p.173-209), Boucherville :Gaëtan Morin.
- Rigakos, S. G., (2002). *The New Parapolice. Risk markets and commodified social control*. Toronto: University of Toronto Press Incorporated.
- Robert, P. (1984). Réaction sociale, contrôle social et construction d'objet de la recherche pénale. Dans P. Robert, *La question pénale* (p.89-116), Paris : Droz.

- Rosa, E. A. (2003). The logical structure of the social amplification of risk framework (SARF): Metatheoretical foundations and policy implications. Dans N. Pidgeon, R.E. Kasperson et P. Slovic, *The Social Amplification of RISK* (p.47-79), Cambridge: university press.
- Ruegg, J. (2007). La vidéosurveillance contre la ville? *Présenté lors du colloque «La ville mal-aimé»*.
- Sarre, R. (1994), The Legal Basis for the Authority of Private Police and An Examination of their Relationship with the Public' Police. Dans Biles, D. and Vernon, J. (eds.), *Proceedings of the Private Sector and Community Involvement in the Criminal Justice System Conference*. Canberra: Australian Institute of Criminology, 167-182.
- Shapland, J. (1999). Private Worlds: social control and security in Britain. Dans J. Shapland, et L.V. Outrive: *Police et sécurité: contrôle social et interaction public -privé* (Policing and security: social control and the public-private divide). (p:155-168) Paris: L'Harmattan.
- Shearing, C. (1984). La sécurité privée au Canada: quelques questions et réponses. *Criminologie*. 17(1), 59-89.
- Shearing, C. et Stenning, P. (1981). Modern Private Security: Its Growth and Implications. Dans M. Tonry et N. Morris. (3) *Crime and Justice: An annual Review of Research* (p.193-246). Chicago: The University of Chicago Press.
- Smith D. (2009). Empowered watchers pr disempowered workers? The ambiguities of power within technologies of security. In K. Franko, H. Oppen Gundhus, H. Mork Lomell: *Technologies of (In)Security. The surveillance of everyday life*. (p.125-146). Routledge-Cavendish.
- Smith D. (2004). Behind the screens: examining constructions of deviance and informal practices among CCTV control room operators in the UK. *Surveillance and Society*. 2 (2/3), 376-395.
- Swol, K. (1999). Services de sécurité privés et service de police publics. *Statistique Canada*. n°75-001-XPF.
- Ven Steden, R. (2007). *Privatizing Policing: Describing and explaining the growth of Private security*. Boom Juridische Uitgevers.
- Vandenberghe, F. (2001). Introduction à la sociologie (cosmo)politique du risque d'Ulrich Beck : L'angoisse face à la perte de la nature, *Revue du MAUSS* semestrielle, 17, 25-39.

- Voyce, M. (2006). Shopping malls in Australia: The end of public space and the rise of consumerist citizenship. *Journal of sociology*. 42(3), 269-286.
- Wakefield, A. (2003). *Selling security. The private policing of public space*. Devon: William Publishing.
- Wakefield, A. (2005). The public surveillance functions of private security. *Surveillance and Society*. 2 (4), 529-545.
- Walby, K. (2005a). How Closed-Circuit Television Surveillance Organizes the Social: An Institutional Ethnography. *Canadian Journal of Sociology*. 30(2), 189-214.
- Walby, K. (2005b) Institutional Ethnography and Surveillance Studies: An Outline for Inquiry. *Surveillance and society*. 3 (2/3), 158-172.
- Wells, H., Allard, T. et Wilson, P. (2006). Crime and CCTV in Australia : Understanding the Relationship. *Humanities and Social Sciences paper*. Report prepared for the Australian Research council.
- Welsh, B.C. et Farrington, D.P. (2002), *Crime prevention effects of closed circuit television: a systematic review*. Home Office Research, Development and Statistics Directorate, Study 252.
- Wilson, D. (2005). Behind the Cameras: Monitoring and Open-street CCTV Surveillance in Australia. *Security Journal*. 18 (1), 43-54.
- Zurawski, N. (2007). Video Surveillance and Everyday life: Assessments of Closed-Circuit Television and the Cartography of Socio-Spatial Imaginations. *International Criminal Justice Review*. 17 (4) 269-288.