

Lausanne, le 18 février 2021

Rapport final

Ville de Lausanne- Observatoire de la sécurité

Evaluation d'une nouvelle prestation de signalement, de traitement et de conseil dans le domaine de la lutte contre le harcèlement de rue

Ricarda Ettlín, MSc en psychologie

Marion Beetschen, MA en science politique

Table des matières

Executive Summary	4
1 Contexte	5
1.1 Définition du harcèlement de rue	5
1.2 La prestation lausannoise de signalement de harcèlement de rue.....	5
1.3 Activités de communication	7
1.4 Utilisation de la prestation	8
1.5 Type de cas signalés.....	11
2 Dispositif d'évaluation	14
2.1 Modèle d'impact	14
2.2 Questions d'évaluation	14
2.3 Calendrier et récolte des données	15
3 Résultats	16
3.1 Impact de la prestation sur le public-cible	16
3.1.1 Sens donné par les victimes et témoins à la prestation.....	16
3.1.2 Renforcement des compétences des victimes	18
3.1.3 Le point de vue des partenaires.....	19
3.1.4 Pistes d'amélioration de l'impact.....	22
3.2 Mode d'organisation de la prestation et moyens investis.....	23
3.2.1 Moyens pour faire connaître la prestation auprès de la population	23
3.2.2 Qualité des réponses apportées aux utilisateurs-trices	24
3.2.3 Rattachement institutionnel de la prestation	25
3.3 Pertinence de la prestation.....	27
4 Conclusion et recommandations	29
4.1 Impact de la prestation	29
4.2 Modes d'organisation de la prestation.....	31
5 Bibliographie et références	34
Annexes	35

Indexe des illustrations

Figure 1 : Moment des faits dans la journée	13
Figure 2 : Types d'auteur-e-s d'actes de harcèlement de rue	13
Figure 3 : Modèle d'impact.....	14

Indexe des tableaux

Tableau 1 : Campagne de communication	8
Tableau 2 : Nombre de signalements de cas de harcèlement de rue	9
Tableau 3 : Victimes signalant un cas de harcèlement de rue	10
Tableau 4 : Témoins signalant un cas de harcèlement de rue	10
Tableau 5 : proches des victimes signalant des cas.....	11
Tableau 6 : Types d'actes signalés.....	11
Tableau 7 : Types de lieux	12
Tableau 8 : Calendrier.....	15
Tableau 9 : Interlocuteurs-trices pour les entretiens.....	16

Executive Summary

Dans le cadre d'une lutte contre la problématique du harcèlement de rue menée par la Ville de Lausanne afin d'améliorer la qualité de vie et la sécurité dans les lieux publics, l'Observatoire de la sécurité met en œuvre une prestation en ligne de signalement, de traitement et de conseil dans ce domaine depuis octobre 2019.

Ce rapport présente les résultats d'un mandat externe visant à évaluer la pertinence de cette prestation, sa mise en œuvre organisationnelle ainsi que ses effets qualitatifs auprès des victimes ou témoins ayant effectué un signalement. L'évaluation se base sur une analyse secondaire de statistiques et documents existants ainsi que sur des entretiens semi-directifs avec divers-e-s interlocuteurs-trices (Observatoire de la sécurité, police lausannoise, partenaires internes et externes à la Ville, utilisateurs-trices de la prestation).

Résultats de l'évaluation

Du point de vue des utilisateurs-trices, la prestation répond à diverses motivations, notamment la volonté de visibiliser le phénomène du harcèlement et d'expression d'un sentiment d'agacement face à la récurrence de ce type de situations. L'espace de parole offert par la Ville à travers la prestation ainsi que la sensibilisation aux moyens d'action à la portée des utilisateurs-trices peuvent contribuer au renforcement des compétences des personnes concernées. Ils/elles s'interrogent néanmoins sur l'utilité de ces signalements et attendent des actions concrètes pour lutter contre le phénomène.

Au niveau de l'organisation de la prestation, celle-ci fait l'objet de collaborations entre l'Observatoire et divers partenaires internes et externes, et la qualité des réponses apportées aux utilisateurs-trices semble satisfaisante. Cependant, malgré les campagnes de communication mises en œuvre, la prestation est encore relativement méconnue des partenaires et du grand public.

Le rattachement de la prestation à l'Observatoire de la sécurité – qui devra être réévalué en fonction de l'évolution de la prestation – véhicule globalement une image positive. L'action transversale de l'Observatoire, avec une collaboration étroite avec la police, est un atout qui fait que ce rattachement institutionnel est actuellement pertinent et adéquat.

Dans l'ensemble, l'évaluation montre que la prestation dans sa forme actuelle est pertinente. Toutefois, des pistes d'amélioration ont été identifiées, dont les principales sont présentées ci-dessous.

Recommandations

- Continuer dans le sens d'une prestation qui soit plus qu'un signalement, avec la possibilité d'un conseil et d'une orientation des utilisateurs-trices.
- Continuer à documenter la thématique du harcèlement de rue et à utiliser la prestation mise en place dans cette perspective.
- Améliorer l'outil informatique en vue d'un plus large impact, notamment en améliorant son accessibilité.
- Vérifier la possibilité d'insérer la prestation dans un dispositif plus large permettant de renforcer l'impact de la prestation sur les opportunités de commission d'actes de harcèlement de rue et les moyens d'action déployés dans le cadre de la prestation. Dans la même logique, examiner l'opportunité d'intégrer la prestation dans une approche plus globale sur les thématiques liées au sexisme.
- Renforcer la collaboration avec les partenaires sur le terrain et les transports publics ; la promouvoir régulièrement auprès de ces derniers. Il serait également utile de développer du matériel de promotion de la prestation, à transmettre aux partenaires.
- Renforcer les moyens pour faire connaître la prestation auprès de la population en diversifiant l'approche de communication.
- Favoriser les synergies, les collaborations et la coordination entre les différents acteurs afin de développer des moyens d'actions concrètes et pour diversifier les orientations proposées aux utilisateurs-trices lors de l'entretien de conseil.

1 Contexte

Suite à une interpellation au Conseil communal et une enquête exploratoire sur le phénomène du harcèlement de rue à Lausanne menée en 2016, la Municipalité de Lausanne s'est engagée dans une lutte circonscrite contre la problématique du harcèlement de rue afin d'améliorer la qualité de vie et la sécurité dans les lieux publics lausannois pour toutes et tous. Cet engagement est inscrit dans le programme de législature 2016-2021 et se déploie à travers différentes mesures telle la sensibilisation de professionnel-le-s (police, correspondante-e-s de nuit) et de la population.¹ Dans ce cadre, l'Observatoire de la sécurité met également en œuvre une prestation en ligne de signalement, de traitement et de conseil depuis octobre 2019.

Cette prestation, destinée aux victimes et témoins d'actes de harcèlement de rue, est testée sur une durée pilote de deux ans. Pour évaluer la pertinence, la mise en œuvre organisationnelle ainsi que les effets qualitatifs auprès des victimes ou témoins ayant effectué un signalement, l'Observatoire de la sécurité a confié un mandat externe d'évaluation, dont ce présent rapport décrit les résultats.

1.1 Définition du harcèlement de rue

Le rapport de l'enquête sur le harcèlement de rue à Lausanne définit le harcèlement de rue comme suit :

« Le « harcèlement de rue » désigne une forme de harcèlement qui se déroule dans les lieux publics - rues, parcs, transports publics, bars et discothèques - et qui est exercée sur des personnes en raison de leur appartenance à un genre. Ses victimes sont principalement des femmes et/ou des personnes homosexuelles, bisexuelles et/ou transgenres ou transsexuelles (« LGBT ») ou identifiées comme telles. Le phénomène comprend notamment les regards insistants, les sifflements, les commentaires sur le physique ou la tenue vestimentaire, les poursuites, les frottements, les avances sexuelles et les attouchements. »²

Les actes de harcèlement de rue, notamment quand ils sont subis de manière répétée, péjorent la sécurité et la qualité de vie des personnes qui en sont victimes. Le phénomène est actuellement encore peu connu, raison pour laquelle différentes initiatives ont vu le jour pour visibiliser le harcèlement de rue et développer des moyens d'action. A titre d'exemple, il existe depuis 2019 une application au nom de « Eyes Up », téléchargeable sur un smartphone, qui permet de signaler des cas de harcèlement sexuel (concerne tout le territoire suisse). Aussi, d'autres villes suisses, telle Genève, abordent la question du harcèlement de rue dans un contexte plus large de lutte contre le sexisme.³

1.2 La prestation lausannoise de signalement de harcèlement de rue

La prestation lausannoise de signalement de harcèlement de rue est mise en œuvre depuis octobre 2019 et concerne tous les cas de harcèlement de rue survenus sur le territoire de la Ville de Lausanne. La prestation est destinée à toutes les victimes, témoins ou proches de victimes, qu'ils/elles soient lausannois ou pas.

La prestation comprend plusieurs éléments et dépasse le simple fait d'offrir un outil informatique pour signaler des cas. Ainsi, la prestation est composée des éléments suivants :

- Un outil informatique (via le site internet de la Ville de Lausanne) pour saisir les cas
- Conseil et orientation lors d'un entretien personnel

¹ Rapport-préavis N° 2017/59 du 14 décembre 2017.

² Rapport d'enquête sur le harcèlement de rue à Lausanne (2016), p. 2.

³ <https://www.geneve.ch/fr/themes/developpement-durable/municipalite/engagements-societe/egalite-diversite/egalite-entre-femmes-hommes/objectif-zero-sexisme-ville> (27.1.2021)

- Un traitement statistique des données recueillies
- Une coordination interne, notamment entre l'Observatoire de la sécurité et la police municipale, pour traiter les cas signalés.
- Un groupe d'accompagnement composé de partenaires internes de l'administration communale et de partenaires externes.

L'outil informatique

La Ville de Lausanne met à disposition sur son site une page⁴ permettant d'accéder à l'outil de signalement de cas de harcèlement de rue. L'outil est également disponible via l'application de la Ville de Lausanne.

Dans cet outil, l'utilisateur-trice peut saisir les données concernant son rôle dans la situation (victime, témoin, proche), le type d'acte de harcèlement, le lieu et l'heure ainsi que sur les auteur-e-s des actes. Le formulaire est anonyme, sauf si la personne souhaite une prise de contact par l'Observatoire, auquel cas elle doit fournir ses coordonnées de contact.

The screenshot shows a web browser window with the URL webapps.lausanne.ch/apps/webforms/harcelement/. The page header includes the Ville de Lausanne logo and navigation menu items: Agenda & actualités, Portrait, Officiel, Vie pratique, Guichet virtuel, and COVID-19. The breadcrumb trail is: Accueil principal > Guichet virtuel > Harcèlement de rue. The main heading is "Harcèlement de rue". Below it, the text reads: "Vous avez été victime d'un acte de harcèlement de rue à Lausanne ou y avez assisté en tant que témoin? Ce questionnaire vous permet de le signaler à la Ville de Lausanne en toute confidentialité. Ce formulaire ne constitue pas une plainte pénale." A prominent red button labeled "Signaler" is centered on the page. At the bottom, the footer contains "Observatoire de la sécurité" on the left and "www.lausanne.ch/signaler" on the right.

Conseil et orientation lors d'un entretien personnel

A la fin du questionnaire en ligne, l'utilisateur-trice peut indiquer s'il souhaite être contacté par l'Observatoire de la sécurité. Si cette option est choisie, la chargée de mission de l'Observatoire de la sécurité contacte la personne dans un délai de sept jours ouvrables. Par cette prise de contact, l'Observatoire de la sécurité propose aux utilisateurs-trices un espace d'écoute et d'information ainsi qu'une possibilité de co-élaborer un projet d'intervention. Ce projet d'intervention se construit en fonction des besoins de l'utilisateur-trice et selon les possibilités d'action à disposition.

Par la suite, la chargée de mission continue à suivre la situation selon le projet d'intervention élaboré. Son suivi se termine au moment quand le projet d'intervention a été mis en œuvre ou lorsque la situation a été transmise à un partenaire (par exemple la police).

Actuellement, différentes possibilités d'intervention existent :

- En cas de situation relevant du domaine pénal, mis en lien avec la police (brigade des mœurs)
- En cas de situation qui concerne un quartier ou un espace public particulier, mise en lien avec la police de proximité et/ou les correspondant-e-s de nuit (CN) en vue d'une présence préventive de ces derniers dans ces lieux
- Orientation vers le centre LAVI (aide aux victimes d'infractions) pour les personnes qui souffrent de la situation subie (soutien psychologique)

⁴ <https://webapps.lausanne.ch/apps/webforms/harcelement/> (27.1.2021).

- Coordination avec d'autres services de la ville, notamment par rapport à des question en lien avec l'aménagement du territoire / éclairage.

Traitement statistique des données

L'Observatoire de la sécurité analyse régulièrement les données recueillies via l'outil pour établir des statistiques. Ces dernières sont utilisées pour communiquer sur la prestation et la situation en matière de harcèlement de rue. Elles sont également discutées par le groupe de suivi de la prestation.

Coordination interne

L'Observatoire de la sécurité coordonne différents partenaires internes dans le cadre de la mise en œuvre d'une réponse aux situations de harcèlement de rue signalées. Un partenaire principal de l'Observatoire de la sécurité est la police (brigade des mœurs et police de proximité) les correspondant-e-s de nuit (CN). Avec ces partenaires, l'Observatoire a formé un groupe de suivi de la prestation qui s'est réuni quatre fois durant cette première année de fonctionnement de la prestation de signalement. D'autres partenaires peuvent être des services de la ville concernées par l'aménagement du territoire etc.

Groupe d'accompagnement

Le groupe d'accompagnement est composé de partenaires internes et externes de l'Observatoire de la sécurité. Ainsi, ce groupe réunit plusieurs collaborateurs-trices de l'Observatoire de la sécurité, des représentant-e-s de la police judiciaire et du domaine « espaces publics » de la Ville de Lausanne, le délégué à l'intégration et le délégué Jeunesse de la Ville de Lausanne, la déléguée à l'égalité de l'État de Vaud et les organisations suivantes : Prévention en santé sexuelle pour les jeunes – PROFA, Association LILITH, VoGay, Conseil des Jeunes de Lausanne, « La Belle Nuit ». Une première séance s'est tenue mi-décembre 2020 en présence de P.-A. Hildbrand, conseiller municipal, et de F. Germond, conseillère municipale de la Ville de Lausanne afin de présenter et discuter le bilan intermédiaire concernant la prestation de signalement. Une deuxième rencontre est prévue avant la fin de la période pilote de cette prestation.

1.3 Activités de communication

Une prestation ne peut être utile, et sa pertinence ne peut être évaluée que si elle est connue du public cible. Pour cette raison, l'Observatoire de la sécurité a mis en place différentes activités de communication :

- Une campagne de communication
- Des activités de communication effectuées par l'Observatoire de la sécurité.

Campagne de communication

L'Observatoire de la sécurité, en collaboration avec un bureau de communication (Agence « Messieurs.ch » en collaboration avec « Horde »), a mis en place une campagne de communication pour faire connaître la prestation de signalement de cas d'harcèlement de rue auprès de la population.

La campagne de communication a été organisée en plusieurs vagues et a été menée par différents canaux de communication :

Tableau 1 : Campagne de communication

Période	Types d'activité
Vague 1 : 25.11.19-27.12.19	Conférence de presse avec présentation de l'outil Affichage (banderoles/affiches) Flyers Réseau White Night (réseau d'affichage dans les établissements publics) Transports publics lausannois (TL) Facebook & Instagram (posts sponsorisés)
Vague 2 : 13.01.20-24.01.20	Transports publics lausannois (TL) Facebook & Instagram
Vague 3 : 24.2.20-31.3.2020	Affichage SGA / culturel Réseau White Night (réseau d'affichage dans les établissements publics) Transports publics lausannois (TL) Facebook & Instagram (posts sponsorisés)
Vague 4 : 01.06.20-3.07.20	Réseau White Night (réseau d'affichage dans les établissements publics) Facebook & Instagram (posts sponsorisés, Instagram Story)
Vague 5 : 7.9.20-25.9.20	Affichage SGA / culturel Transports publics lausannois (TL) Facebook & Instagram (posts sponsorisés)

Source : Reporting établi par le bureau de communication Messieurs.ch, planning des activités de communication

Notons qu'une partie des activités de communication a dû être déplacée ou annulée à cause de la pandémie du COVID-19, à savoir :

- Les posts sponsorisés (Facebook & Instagram) ainsi qu'une partie de l'affichage ADDEM prévus initialement au mois de mai 2020 ont ainsi été reportés au mois suivant.
- Une vague de communication, prévu au mois de novembre 2020 sur Facebook et Instagram, a été repoussée à 2021 (dates à définir).

Activités de communication effectuées par l'Observatoire de la sécurité

En plus de cette campagne de communication, l'Observatoire de la sécurité a entrepris différentes activités de communication permettant d'informer des partenaires internes et externes de l'existence de la prestation de signalement :

- La chargée de mission a personnellement visité environ 40 établissements publics pour présenter la prestation et y distribuer des cartes de visites avec un code QR permettant d'accéder à l'outil de signalement
- Distribution de cartes de visites aux Correspondant-e-s de nuit (CN), à la police et autres partenaires
- Présentation de la prestation avant le lancement du formulaire en ligne à des responsables de services et partenaires de l'Observatoire (SGEJQ, SEPS, notamment, et PROFA, VoGay, Lilith, FVA, Fondation Agnodice, tl, GastroLausanne et Label Nuit.).

1.4 Utilisation de la prestation

Ce chapitre fournit des données statistiques sur l'utilisation de la prestation de signalement de harcèlement de rue, en décrivant les éléments suivants :

- Nombre de cas signalés
- Qui signale les cas ?
- Nombre de contacts demandés par les personnes signalant un cas.

Nombre de cas signalés

Le tableau ci-dessous montre le nombre de cas de harcèlement de rue signalés via l'outil informatique :

Tableau 2 : Nombre de signalements de cas de harcèlement de rue

Mois	Nombre
Novembre 2019	51
Décembre 2019	48
Janvier 2020	39
Février 2020	23
Mars 2020 *	9
Avril 2020 *	7
Mai 2020 *	5
Juin 2020	45
Juillet 2020	55
Août 2020	29
Septembre 2020	60
Octobre 2020	15
Novembre 2020 *	8
Total	394

* Périodes COVID-19

Source : Bilan de situation de l'Observatoire de la sécurité, décembre 2020

Au total, près de 400 cas ont été signalés depuis la mise en ligne de l'outil de signalement, à savoir durant 13 mois. Comme le montre le tableau, le nombre de signalements durant les périodes de « Lockdown » en lien avec la pandémie du COVID-19 diminue de manière importante. En écartant les mois de confinement du calcul d'une moyenne du nombre de signalements par jour, on constate que l'Observatoire de la sécurité reçoit entre 1 et 2 signalements par jour.⁵ A titre de comparaison, l'application Eyes Up permettant de signaler des cas de harcèlement sexuel reçoit en moyenne 3 signalements par jour.⁶ Cette application étant disponible pour une zone géographique beaucoup plus large que ne l'est la prestation lausannoise et concernant tous les cas de harcèlement sexuel, que cela survienne dans des espaces publics ou ailleurs (par ex. au travail ou à la maison), cette comparaison doit être interprétée avec prudence.

Notons également que ces statistiques ne montrent que les cas signalés via l'outil de la Ville de Lausanne, d'autres situations de harcèlement (non signalées, ou signalées à travers un autre outil) ne sont pas comprises dans ces chiffres. Ainsi, ces statistiques ne permettent pas de décrire de manière représentative la situation en matière de harcèlement de rue à Lausanne.

Ont été également signalées via l'outil de signalement 21 situations sortant du périmètre de la prestation (situations signalées ne relevant pas du harcèlement de rue ou s'étant déroulées

⁵ Ce calcul est basé sur 365 signalements en 9 mois, à savoir 40 signalements par mois en moyenne, ou 1.4 signalements par jours (comptant 30 jours / mois).

⁶ Rapport annuel de l'association Eyes Up (2020). Analyse des données recueillies durant la première année d'activité d'Eyes Up.

hors territoire lausannois). Ces situations n'ont pas été comptabilisées dans les 394 mentionnés dans le Tableau 2. Les personnes ayant signalé ces situations sont informées et le cas échéant, orientées vers les partenaires adéquats.

Qui signale les cas ?

La plupart des cas de harcèlement de rue enregistrés via l'outil de la Ville est signalée par les victimes de harcèlement de rue :

Tableau 3 : Victimes signalant un cas de harcèlement de rue

Victimes	Nombre
Autre	1
Femme	250
Homme	31
Non renseigné	2
Personne en questionnement	3
Personne queer	5
Personne trans*	2
Total	294

Source : Bilan de situation de l'Observatoire de la sécurité, décembre 2020

Ce tableau montre qu'une majorité des victimes signalant des cas sont des femmes, mais les hommes et des personnes LGBTIQ sont également concernées par le harcèlement de rue à Lausanne.

Parmi les 394 signalements enregistrés, 89 provenaient de témoins d'actes de harcèlement de rue. Ces témoins se caractérisent de manière suivante :

Tableau 4 : Témoins signalant un cas de harcèlement de rue

Témoins	Nombre
Autre	1
Femme	36
Homme	40
Non renseigné	6
Personne en questionnement	4
Personne queer	1
Personne trans*	1
Total	89

Source : Bilan de situation de l'Observatoire de la sécurité, décembre 2020

Le tableau ci-dessus montre que les hommes s'impliquent activement dans le signalement de cas de harcèlement de rue en tant que témoins.

Les proches de victimes signalant des cas de harcèlement de rue sont relativement rares :

Tableau 5 : proches des victimes signalant des cas

Proches	Nombre
de la victime-femme	4
de la victime-non renseigné	2
de la victime-homme	5
d'auteur-e-s	0
Total	11

Source : Bilan de situation de l'Observatoire de la sécurité, décembre 2020

Parmi les personnes signalant des cas, treize proviennent de mineur-e-s :

- 5 personnes de moins de 16 ans
- 7 personnes entre 16 et 18 ans.

Demandes de prise de contact

Lors du signalement d'un cas, 45 personnes ont demandé une prise de contact par l'Observatoire de la sécurité. Cela représente un peu plus de 10% des utilisateurs/trices.

L'Observatoire de la sécurité reçoit également des courriels en lien avec le harcèlement de rue. Ainsi, au total, 57 demandes de prise de contact ont été traitées par l'Observatoire de la sécurité.

1.5 Type de cas signalés

Les données recueillies via l'outil de signalement permettent de décrire les types de cas de harcèlement de rue, les lieux et les moments des faits.

Tableau 6 : Types d'actes signalés

Types d'actes	Nombre
1. Regard insistant	184
2. Remarque/insulte à caractère sexuel/sexiste	158
3. Avoir été suivi-e	107
4. Sifflements	79
5. Bruitages, gestes obscènes/dégradants	74
6. Autres cas	68
7. Attouchement	41
8. Remarque/insulte liée à l'orientation sexuelle	19
9. Frottement	17
10. Masturbation	6
11. Remarque/insulte à caractère transphobe	5
12. Se faire bloquer/plaquer/encercler (5x)	5

Source : Bilan de situation de l'Observatoire de la sécurité, décembre 2020

Comme le montre le tableau ci-dessus, les regards insistants ainsi que les remarques/insultes à caractère sexuel/sexiste sont les actes le plus souvent signalés. Notons que plusieurs actes peuvent être signalés pour une situation.

Dimension LGBTIQ+ du phénomène

35 situations signalées dans le cadre de la prestation ont eu une dimension LGBTIQ+. Ces personnes ont subi le type d'actes suivants :

- Remarques/insultes liées à l'orientation sexuelle(19x)
- Remarques/insultes à caractère transphobe (5x)
- Regard insistant (13x)
- Remarque/insulte à caractère sexiste (9x)
- Bruitages, gestes obscènes/dégradants (5x)
- Avoir été suivi-e (4x)
- Sifflements (3x)
- Attouchement (3x)
- Frottement (2)
- Autres cas (4x)

Type de lieux où surviennent les situations de harcèlement de rue signalées

Les lieux où ses actes de harcèlement de rue sont commis sont les suivants :

Tableau 7 : Types de lieux

	Types de lieux	Nombre
1.	Rue/place	230
2.	Transports publics	80
	<i>Bus</i>	<i>34</i>
	<i>Métro</i>	<i>30</i>
	<i>Train</i>	<i>16</i>
3.	Autre lieu	34
4.	Parc/forêt	16
5.	Bar, restaurant, discothèque	15
6.	Lieu de formation	6
7.	Lieu de pratique sportive	3
8.	Ascenseur	3
9.	Arrêt de bus	3
10.	Parking	2

Source : Bilan de situation de l'Observatoire de la sécurité, décembre 2020

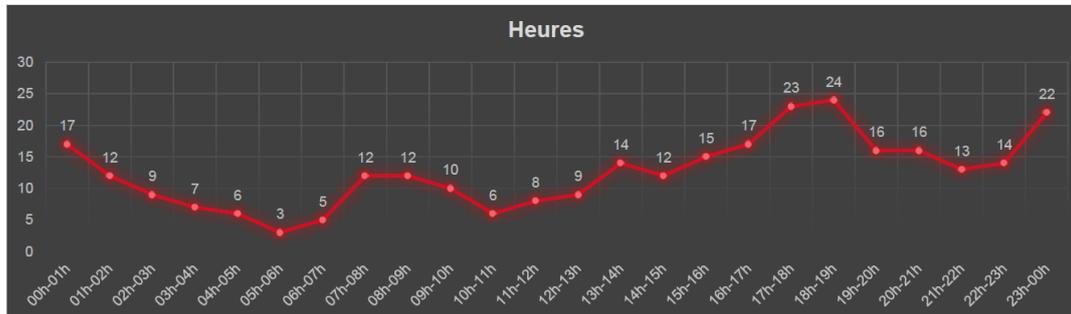
Parmi les 230 cas signalés dans la rue / sur des places, il s'agit surtout d'endroits de passage ou de forte affluence, situés pour la majorité dans le centre-ville de Lausanne.

Moment des faits

Les jours de la semaine où les situations de harcèlement de rue sont le plus fréquents sont les vendredis et les samedis.

Les heures auxquelles surviennent ces situations, tel que montré par la figure ci-dessous, se distribuent sur l'ensemble d'une journée :

Figure 1 : Moment des faits dans la journée



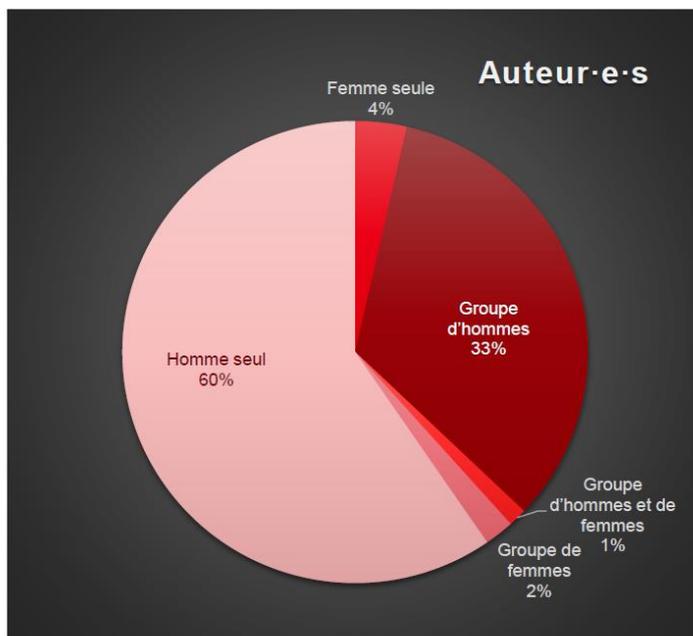
Source : Bilan de situation de l'Observatoire de la sécurité, décembre 2020

La figure ci-dessus montre que les actes de harcèlement de rue peuvent être commis à toutes les heures d'une journée, avec une prépondérance pour les heures de fin d'après-midi.

Auteur-e-s d'actes de harcèlement de rue

La figure ci-dessous montre le type d'auteur-e-s d'actes de harcèlement de rue :

Figure 2 : Types d'auteur-e-s d'actes de harcèlement de rue



Source : Bilan de situation de l'Observatoire de la sécurité, décembre 2020

Les hommes seuls sont dans 60% des cas les auteurs d'actes de harcèlement de rue, suivi par 33% d'hommes en groupe. Les hommes, seuls ou en groupe, représentent donc plus de 90% des auteur-e-s d'actes de harcèlement de rue.

2 Dispositif d'évaluation

Ce chapitre décrit le modèle d'impact de la prestation ainsi que le dispositif d'évaluation.

2.1 Modèle d'impact

Le modèle d'impact permet de mettre en évidence les activités et ressources mises en œuvre et les effets attendus de la prestation de signalement (en termes d'output, d'outcome et d'impact). Il donne ainsi une bonne vue d'ensemble sur la prestation.

Figure 3 : Modèle d'impact

Input		Résultats attendus / effets attendus		
Ressources	Activités	Output	Outcome	Impact
Budget	Moyens déployés (communication, réseautage) pour faire connaître la prestation auprès de: - autorités municipales - partenaires externes - population	Prestation est connue et reconnue par les partenaires et réseau associatif	La problématique du harcèlement de rue est connue et reconnue par les autorités et les partenaires	L'espace public lausannois est un espace non genré et accessible à toutes et à tous
Ressources humaines		Prestation est connue par la population, et plus particulièrement par les femmes et la communauté LGBTIQ	Les possibilités d'action et de lutte contre le harcèlement de rue est connue par la population	
Concept de la prestation	Mise à disposition de l'outil informatique et traitement des signalements	Nombre de signalements - de victimes - de témoins	Les compétences des victimes – femmes, personne LGBTIQ (comportements à adopter, démarches à entreprendre) sont renforcées	La qualité de vie et la sécurité des femmes et des personnes de la communautés LGBTIQ dans les lieux publics lausannois sont améliorée
Locaux (confidentialité)	Coordination avec la police municipale lors de la mise en oeuvre de la prestation	Type et adéquation des orientations et des conseils apportés aux signalements	La qualité des réponses collectives et individuelles apportées au harcèlement de rue est améliorée (par ex. Nombre de signalements et de plaintes)	
Solution informatique	Coordination et suivi des mesures internes à l'Observatoire (délégué, adjointe, chargée de mission, CN et AAS)	Solutions collectives apportées dans les lieux identifiés: - mesures sur le territoire - travail en réseau - sensibilisation des personnes concernées		

La présente évaluation examine dans quelles mesure certains éléments des niveaux « output » et « outcome » ont pu être réalisés tels que prévus.

2.2 Questions d'évaluation

Pour l'évaluation de la prestation de signalement de cas de harcèlement de rue, 11 questions ont été formulées. Une partie de ces questions est traitée par l'Observatoire de la sécurité (cf. colonne « qui »). Le présent rapport répond aux questions d'évaluation sous la responsabilité de socialdesign.

Question	Qui
Axe 1 : Effectivité : évaluer l'efficacité et l'impact de la prestation auprès du public-cible	
1) Quel traitement a-t-il été fait des signalements ?	Observatoire de la sécurité
2) Quel est le sens donné par les victimes ou témoins à la prestation ? A quelles motivations répond-il ?	socialdesign
3) Le signalement de certains actes a-t-il permis d'en prévenir d'autres, notamment	Observatoire de la sécurité
a. Le conseil et l'orientation fournis dans le cadre du signalement ont-ils permis de renforcer les compétences des victimes d'actes ?	socialdesign
b. Le signalement a-t-il permis d'initier des solutions collectives pertinentes dans les lieux publics identifiés ?	Observatoire de la sécurité

Question	Qui
4) La prestation de signalement est-elle connue et reconnue par les partenaires ?	socialdesign
5) Comment améliorer l'impact de la prestation sur les opportunités de commission d'actes de harcèlement de rue ?	socialdesign
Axe 2 : Efficience productive : Evaluer le rapport entre les ressources engagées pour le projet et les résultats obtenus sur le terrain et le mode d'organisation	
6) Les ressources à disposition (financières, humaines) sont-elles bien allouées et utilisées ? Comme améliorer le rapport entre les ressources engagées et les résultats obtenus ?	Observatoire de la sécurité
7) Les moyens engagés pour faire connaître la prestation auprès de la population sont-ils suffisants et adéquats ?	socialdesign
8) Comment améliorer la qualité des réponses apportées aux personnes ayant signalé des cas de harcèlement de rue (gestion de la qualité) ?	socialdesign
Axe 3 Pertinence de la mesure proposée : Evaluer l'opportunité de la création de cette nouvelle prestation publique	
9) La création de cette prestation est-elle opportune pour répondre à la problématique du harcèlement de rue dans le contexte actuel ?	socialdesign
10) Quelle est la pertinence de rattacher une prestation de ce type à une unité telle que l'observatoire de la sécurité (plutôt qu'à un service social, à la police, ou encore à la santé) ?	socialdesign
11) Quelles recommandations peut-on formuler pour le développement de la prestation ?	socialdesign

2.3 Calendrier et récolte des données

L'évaluation s'est déroulée selon le calendrier suivant :

Tableau 8 : Calendrier

Date	Quoi
Septembre 2020	Début de l'évaluation
Septembre-décembre 2020	Récolte des données
Janvier – février 2021	Analyses et rédaction du rapport final provisoire
Février 2021	Fin de l'évaluation

Récolte des données

Afin de récolter les données de l'évaluation, les méthodes suivantes ont été employées :

- Analyse secondaire de statistiques et documents existants sur la prestation de signalement et son contexte
- Entretiens semi-directifs avec les interlocuteurs-trices énumérés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 9 : Interlocuteurs-trices pour les entretiens

Types d'entretiens et interlocuteurs-trices
Entretiens individuels
Observatoire de la sécurité, chargée de mission Harcèlement de rue
Police Lausannoise, commandant
Entretien de groupe partenaires internes de l'Observatoire de la sécurité
Observatoire de la sécurité, Chef d'équipe Correspondant-e-s de nuit
Police Lausannoise, PJ
Police Lausannoise, police de proximité
Service des routes et de la mobilité
Service du personnel, déléguée à l'égalité et à la diversité
Secrétariat général Enfance, Jeunesse, Quartier (délégué à la Jeunesse)
Entretien de groupe partenaires externes de l'Observatoire de la sécurité
GastroLausanne
Conseil des Jeunes de Lausanne
Vogay
Lilith
Canton de Vaud, déléguée à l'égalité
Entretiens utilisateurs-trices de la prestation
9 entretiens par téléphone (20-30 min) avec des personnes ayant signalé une situation de harcèlement de rue via la prestation de la Ville de Lausanne. Les entretiens ont été anonymes, les noms des personnes n'étant pas connus des évaluatrices. Les personnes ayant répondues à l'entretien d'évaluation avaient utilisé l'outil quelque semaines, voire mois auparavant.

Les données recueillies ont fait l'objet d'une analyse qualitative de contenu.

3 Résultats

Ce chapitre décrit les résultats de l'évaluation et répond aux différentes questions d'évaluation. Les éléments suivants sont traités :

- Impact de la prestation
- Mode d'organisation de la prestation
- Pertinence de la prestation.

3.1 Impact de la prestation sur le public-cible

L'impact de la prestation sur le public-cible a été évalué selon une approche qualitative en examinant les questions suivantes :

- Sens donné par les utilisateurs-trices à la prestation
- Compétences acquises par les utilisateurs-trices en utilisant cette prestation
- Appréciation de l'impact par les partenaires internes et externes de l'Observatoire de la sécurité.

3.1.1 Sens donné par les victimes et témoins à la prestation

Cette partie permet de répondre à la question d'évaluation suivante :

Quel est le sens donné par les victimes ou témoins à la prestation ? A quelles motivations répond-il ?

Sens donné par les utilisateurs-trices de la prestation

Les utilisateurs-trices de la prestation mentionnent différentes raisons les ayant poussés à signaler un cas de harcèlement de rue à la Ville de Lausanne. On peut citer les motivations suivantes :

- La volonté de montrer que le problème du harcèlement de rue existe bel et bien, dénoncer, visibiliser et documenter ce phénomène pour les cas mineurs comme pour les cas plus lourds ;
- La possibilité de signaler un cas de manière « officielle », en dehors des proches, du cercle d'amis, de la famille ou des réseaux sociaux ;
- L'envie que la situation vécue ne se reproduise pas, ni pour soi-même ni pour une autre personne ;
- L'agacement face à la récurrence des cas de harcèlement de rue (que ce soit à Lausanne même ou ailleurs) et la banalisation de ce problème ;
- Montrer que le harcèlement de rue n'a pas lieu que le soir ou la nuit et dans des espaces « malfamés » mais également de jour et dans des endroits passants ;
- L'envie que « les choses changent », que des solutions concrètes soient mises en place ;
- La possibilité que les signalements par le biais de la prestation puissent dissuader les auteur-e-s de harcèlement ;
- Partager la situation, pouvoir en parler et discuter de solutions possibles à ce genre de situations ;
- La curiosité pour la prestation, avec l'envie de voir quelle prise en charge est proposée par la Ville.

Un vécu d'agacement et de colère face aux situations de harcèlement de rue

Il est à noter que, dans la majorité des entretiens avec des utilisateurs-trices, ces personnes ont fait part de leur agacement et de leur colère face aux situations de harcèlement, plutôt que d'un sentiment d'insécurité. Dans deux situations toutefois, la personne interrogée a fait part de sa peur au moment des faits de harcèlement, et affirmé que cette peur avait été source de motivation pour signaler le cas à la Ville.

Interrogations des utilisateurs-trices quant à l'utilité du signalement

Bien que les utilisateurs-trices aient effectivement signalé au moins un cas de harcèlement sur le site dédié de la Ville de Lausanne, ils/elles ont pratiquement tou-te-s émis des doutes quant à l'utilité réelle de témoigner de cas de harcèlement de rue avec un outil comme celui-ci, et ces personnes décrivent la démarche comme vaine, bien qu'elles l'aient faite. Une personne a même émis l'hypothèse que la prestation a été mise en place pour « nous donner l'impression qu'on peut se plaindre », sans avoir le sentiment que la prestation soit faite pour réellement faire changer les choses en matière de harcèlement de rue.

De manière générale, les utilisateurs-trices de la prestation disent ne pas savoir à quoi servira le signalement d'un cas, et que ce n'est pas plus clair après avoir effectué le signalement. Ils/elles sont plusieurs à affirmer qu'il faudrait une meilleure communication à ce propos, et que le plus important serait d'apporter des solutions concrètes au problème du harcèlement de rue.

Plusieurs utilisateurs-trices indiquent n'avoir pas eu d'attentes particulières au moment de signaler le cas de harcèlement par le biais de la prestation. Deux de ces personnes, ayant en parallèle déposé plainte à la police, précisent que leurs attentes reposaient plutôt sur cette plainte officielle que sur le signalement.

Sens donné par les partenaires

Les partenaires externes et internes de la prestation ont également été interrogés sur la question du sens donné par les utilisateurs-trices à la prestation. D'après eux en effet, le fait que les signalements alimentent des statistiques sur le phénomène du harcèlement, pourrait motiver l'utilisation de la prestation. Cette motivation rejoint celle citée par les utilisateurs-trices de la prestation dans la mesure où les statistiques permettent de visibiliser le phénomène du harcèlement de rue.

Aussi, d'après les partenaires internes, les cas de harcèlement pourraient être signalés en vue d'avoir un impact sur la prévention en matière de harcèlement, pour faire évoluer les politiques publiques. Ils mentionnent que l'existence même de cette prestation montre la volonté, au niveau politique, de prendre au sérieux cette question. Cette motivation rejoint également celle exprimée par les utilisateurs-trices, qui souhaite que le signalement puisse dissuader les auteur-e-s du harcèlement de rue.

Cependant, il est intéressant de voir que les partenaires internes et externes relèvent plus particulièrement la possibilité qu'offre la prestation d'avoir contact avec une personne de la Ville après avoir signalé le cas de harcèlement, la possibilité d'être pris-e en charge par un réseau et d'avoir un suivi. Dans les faits, lors du signalement, une demande de contact avec la Ville est faite dans seulement 10-15% des cas.

Par ailleurs, le fait que le signalement se fait par le biais d'un outil informatique, sans que la victime ne doive aller physiquement quelque part et « se montrer » peut, du point de vue des partenaires externes, également encourager l'utilisation de la prestation. Ils évoquent également le « rattachement sécuritaire » par le biais de l'Observatoire de la sécurité comme source potentielle de motivation pour les signalements à la Ville de Lausanne, et l'« image officielle » liée à cette prestation, avec par exemple le numéro de la police sur la première page de l'outil. De manière générale, les partenaires considèrent comme positif le fait que la prestation soit proposée par la Ville mais qu'elle ne soit pas directement rattachée à la police, avec un lien important entre l'Observatoire de la sécurité et la police (voir aussi chapitre 3.2.3 sur le rattachement institutionnel de la prestation). Deux des interlocuteurs interrogés insistent sur le caractère souvent infra-pénal des situations de harcèlement et de la volonté des victimes de pouvoir signaler ces cas tout en préservant leur anonymat.

Possibilités pour les témoins de signaler est appréciée

Plusieurs personnes interrogées, utilisateurs-trices de la prestation comme partenaires, insistent sur le fait qu'il est intéressant de pouvoir signaler un cas de harcèlement non seulement comme victime mais également comme témoin de la situation. Cette possibilité donnée par la prestation est perçue très positivement. Il est par ailleurs intéressant de noter que parmi les témoins signalant des cas via la prestation de la Ville de Lausanne, près de la moitié sont des hommes, alors que le phénomène du harcèlement de rue concerne principalement des femmes (cf. chapitre 1.4).

3.1.2 Renforcement des compétences des victimes

Dans cette partie, nous répondons à la question d'évaluation suivante :

Le conseil et l'orientation fournis dans le cadre du signalement ont-ils permis de renforcer les compétences des victimes d'actes de harcèlement ?

Cette question se pose dans le contexte de la prévention du harcèlement de rue et représente une sous-question de l'interrogation suivante :

- Le signalement de certains actes a-t-il permis d'en prévenir d'autres ?

Dans le cadre de l'évaluation, 9 entretiens ont été effectués avec des personnes ayant utilisé la prestation pour signaler un cas de harcèlement de rue. Sur ces 9 utilisateurs-trices, seules 5 personnes avaient demandé à être contactées par la Ville. 4 personnes ont effectivement eu un contact, l'e-mail de contact n'ayant pas été reçu par la cinquième personnes. Par ailleurs, une personne qui n'avait pas demandé à être contactée a tout de même reçu un e-mail

avec quelques informations suite au signalement qu'elle avait fait. Les données pour répondre à la question d'évaluation ci-dessus sont donc limitées mais permettent de montrer des tendances.

L'importance de pouvoir échanger sur la situation

3 des 4 personnes ayant été contactées par téléphone par la Ville après le signalement ont insisté sur le fait qu'il a été important pour elles d'avoir pu discuter avec quelqu'un et échanger de vive voix à propos de la situation de harcèlement qu'elles avaient vécue. Toutes les 4 ont affirmé avoir apprécié la qualité d'écoute lors du téléphone et la bienveillance de la personne de contact. Une utilisatrice a également fait part de son soulagement au fait d'apprendre que le problème de harcèlement dans son quartier spécifique était pris en compte par la Ville et qu'un projet concret était en train de se mettre en place pour lutter contre ce phénomène.

Renforcement de compétences

Au niveau des informations transmises aux personnes ayant eu un contact avec la Ville, ce qui semble avoir eu le plus d'impact pour les utilisateurs-trices concerne le fait que la police pouvait être une ressource dans ces situations. Deux personnes disent avoir, grâce au contact avec la Ville – pour l'une par téléphone et pour l'autre par e-mail –, réalisé qu'elles pouvaient appeler la police en cas de harcèlement si elles ne se sentent pas en sécurité. Une autre mentionne qu'on lui a rappelé la possibilité de déposer plainte à la police suite à un cas de harcèlement tel qu'elle le décrivait par le biais de la prestation. Ces rappels du rôle de la police – tant sur le moment que pour un dépôt de plainte après coup – semblent constituer l'élément le plus important en termes de renforcement de compétences pour les victimes.

Par ailleurs, pour un cas, le contact avec l'Observatoire de la sécurité a permis de réactiver un dossier de harcèlement dans un bus, avec au final l'arrestation de l'auteur, qui avait antérieurement commis des actes de ce type plus graves.

La personne qui n'avait pas demandé à être contactée et qui a tout de même reçu un e-mail avec quelques informations a trouvé celles-ci très utiles, notamment les coordonnées de contact LAVI. Elle a indiqué avoir déjà ces contacts, mais que le message de la Ville avait fonctionné comme un rappel de l'existence de ces institutions, tout comme pour la possibilité de déposer plainte auprès de la police, ce qu'elle n'avait pas envisagé sur le moment.

Potentiel de la prestation pour réduire les opportunités de commission d'actes de harcèlement de rue

L'espace de parole offert par la Ville à travers la prestation de signalement ainsi que la sensibilisation aux moyens d'action à la portée des utilisateurs-trices peuvent contribuer au renforcement des compétences des personnes concernées. Les données de la présente évaluation ne permettent cependant pas de dire si l'effet en termes de réduction des opportunités de commissions d'actes est réellement atteint. Cette question étant également traitée par l'Observatoire de la sécurité (cf. questions d'évaluations au chapitre 0), d'autres éléments de réponse y seront apportés. Notons également que la prestation a été mise en ligne il y a un peu plus d'une année, ce qui fait que son effet sur la réduction des opportunités de commission d'actes de harcèlement de rue pourrait se montrer dans les années à venir, mais ne peut pas encore être constaté à l'heure actuelle.

3.1.3 Le point de vue des partenaires

Cette partie s'attache à répondre à la question d'évaluation suivante :

La prestation de signalement est-elle connue et reconnue par les partenaires ?

Elle décrit ainsi le point de vue des partenaires sur la prestation de signalement mise en place par la Ville de Lausanne et détaille les éléments positifs et négatifs de leur point de vue.

Connaissance de la prestation

De manière générale, l'existence de la prestation semble connue des partenaires internes et externes de la Ville. Deux personnes relèvent notamment qu'il y a eu une communication générale sur cette prestation au moment de son lancement en automne 2019. Au niveau politique également, l'une des personnes interrogées indique que cette prestation semble se faire connaître au niveau suisse. Elle a déjà été présentée à la Conférence suisse des délégué-e-s à l'égalité et semble être perçue comme une bonne pratique pouvant servir de modèle dans d'autres villes ou d'autres cantons.

Malgré cela, il semble que, au-delà de son existence, la prestation reste mal connue par les partenaires tant à l'interne que, et surtout, à l'externe de la Ville. Si une personne indique que la prestation semble assez complète dans la description des cas, la plupart des partenaires ne savent pas exactement ce qu'elle permet de faire, comment elle doit être utilisée, à quoi elle donne accès ni à qui elle s'adresse. Une partie des personnes interrogées n'avaient d'ailleurs jamais essayé d'utiliser cet outil. Le contenu et l'usage de la prestation restent visiblement flous pour les partenaires. A titre d'exemple, l'outil est très souvent mentionné et décrit uniquement en tant qu'« application » pouvant être téléchargée dans l'AppStore, ce qui indique une confusion avec l'outil « Eyes Up ».

Pour les partenaires externes, notamment au niveau associatif, il semble que la prestation ait fait l'objet de très peu de discussions et qu'elle n'ait pas véritablement été intégrée en tant qu'outil à disposition. L'existence de la prestation n'est pas relayée par ces partenaires. Une personne mentionne la difficulté de transmission des informations liée au tournus des membres au sein des associations, mais il semble que certaines structures n'aient même jamais explicitement parlé en interne de cette prestation, et ce malgré les liens évidents en termes de thématiques traitées. Plusieurs personnes font clairement état d'une méconnaissance de l'outil. L'une d'elles estime que les membres connaissent en général l'existence de la prestation mais, ne sachant pas comment elle fonctionne, « s'imaginent que ça va être compliqué » et ne l'utilisent ainsi pas.

Une prestation en construction

Les partenaires internes mettent l'accent sur le fait que le dispositif est encore en construction. Une personne s'exprimant sur cette question indique que « ça se met en place gentiment » et qu'aucun enseignement n'a encore pu être tiré de l'existence de cette prestation du point de vue de l'organisation du travail, de l'utilisation des données ou des collaborations autour de cette prestation.

Problèmes soulevés par les partenaires

Plusieurs questions problématiques ressortent des entretiens avec les partenaires tant internes qu'externes à la Ville. Les principales sont les suivantes :

- La communication aux partenaires

Les partenaires s'accordent globalement à dire que le développement d'un réseau qui puisse promouvoir et faire circuler l'outil de signalement est fondamental pour la visibilité de celui-ci. Toutefois, la communication autour de la prestation et de son fonctionnement ressort des discussions avec les partenaires comme problème principal. Si une communication a bien été faite aux partenaires et a bien été perçue par ceux-ci au moment du lancement de l'outil, elle semble avoir été quasiment inexistante depuis lors.⁷ Les partenaires estiment qu'une information devrait être relancée régulièrement de manière à maintenir l'attention sur l'existence de la prestation. La communication devrait également porter sur l'utilisation concrète de l'outil de signalement et ses points forts, en particulier le fait

⁷ Notons que, dans le cadre de l'évaluation, les entretiens avec les partenaires internes et externes de l'Observatoire ont eu lieu au mois de novembre 2020, soit avant la première séance du groupe d'accompagnement de la prestation. Ce groupe d'accompagnement réunit les partenaires internes et externes et permet de transmettre une information détaillée sur la prestation.

qu'un signalement à la Ville de Lausanne permet d'avoir un contact avec quelqu'un de la Ville pour une orientation ou des conseils.

D'après les partenaires externes, aucun matériel de communication ne leur a été transmis de manière à promouvoir la prestation auprès d'eux, de leurs membres ou des personnes avec lesquelles ils peuvent être en contact. Ils font état de leur motivation à relayer l'information et à visibiliser l'outil de signalement des cas de harcèlement de rue mis en place par la Ville, mais insistent sur le manque d'outils à disposition pour cela. De leur point de vue, il leur faudrait du matériel spécifique tel que, par exemple, des flyers à distribuer, une bannière à intégrer sur Facebook, un texte à intégrer à une newsletter, etc.

Les partenaires, tant internes qu'externes, mentionnent également le fait que la promotion de la prestation pourrait passer par une démonstration vidéo de son utilisation. L'idée d'une démonstration en direct auprès des publics cibles a aussi été mentionnée, en particulier auprès des associations partenaires et dans les clubs lausannois.

Par ailleurs, les partenaires estiment que la communication autour de l'outil de signalement devrait mettre l'accent sur le fait que la prestation permet un contact direct avec quelqu'un de la Ville en vue d'une éventuelle prise en charge par les services et partenaires adéquats. L'emphase devrait à leur avis être mis sur ce point fort de la prestation.

- La confusion entre la prestation mise en place par la Ville et l'application EyesUp

Il semble qu'il y a une grande confusion entre l'outil de signalement de la Ville et l'application de signalement nommée EyesUp. Ce point a été largement relevé au cours des entretiens de groupe avec les partenaires internes et externes. Les partenaires eux-mêmes ne sont pas au clair sur les différences entre les deux outils, et mentionnent que la confusion existe également parmi la population et les groupes cibles⁸. La confusion porte notamment sur les points suivants : format de l'outil (applications vs. formulaire en ligne), dans quels cas utiliser quel outil, quel traitement des données est fait par les différents outils, quel est le suivi possible selon l'outil de signalement, etc.

La confusion entre les deux outils a été renforcée, du point de vue de plusieurs personnes, par le fait qu'ils ont tous les deux ont été lancés pratiquement au même moment. Les partenaires internes à la Ville ne savent pas s'il y a eu des liens ou une collaboration sous une forme ou une autre entre la Ville et l'association ayant mis en place EyesUp.

D'après plusieurs personnes, notamment parmi les partenaires externes, les jeunes connaîtraient mieux l'application EyesUp que l'outil de signalement de la Ville.

- Problème d'accessibilité à la prestation

Plusieurs des personnes interrogées estiment que l'outil mis en place par la Ville de Lausanne n'est pas très facile d'accès pour les personnes qui voudraient l'utiliser. Sur ordinateur par exemple, l'accès n'est pas immédiat à moins d'avoir l'URL exact à disposition, et il faut passer par plusieurs pages avant d'accéder au formulaire de signalement. Le consensus semble assez large parmi les partenaires selon lequel l'accès à l'outil de signalement devrait être facile et rapide.

Sur ce point, les partenaires ont à plusieurs reprises comparé l'outil de la Ville à EyesUp, estimant que cette application alternative est plus facile d'accès que la prestation de la Ville. Cet élément influence probablement la connaissance et l'utilisation par les publics cibles de l'un ou l'autre de ces outils.

Notons toutefois que le problème d'accès soulevés par les partenaires de la Ville n'est mentionné par aucun-e des utilisateurs-trices interrogés.

⁸ A titre illustratif de cette confusion, nous pouvons noter que lors d'un téléjournal de la RTS (le 12h45 du 23.11.2010), les propos concernant l'application EyesUp sont accompagnés d'images liées à la prestation de la Ville de Lausanne.

3.1.4 Pistes d'amélioration de l'impact

Cette partie vise à répondre à la question d'évaluation suivante :

Comment améliorer l'impact de la prestation sur les opportunités de commission d'actes de harcèlement de rue ?

De manière générale, les interlocuteurs-trices que nous avons pu interroger durant la procédure d'évaluation estiment que la prestation mise en place par la Ville de Lausanne peut avoir un impact sur les opportunités de commission d'actes de harcèlement de rue. Le fait même de pouvoir dénoncer ces actes est considéré par plusieurs personnes comme possiblement dissuasif pour les auteur-e-s.

Toutefois, plusieurs personnes ont un avis plutôt critique sur cette question et les constats suivants peuvent être faits suite aux entretiens menés :

- L'outil de signalement développé par la Ville est complet, bien construit, mais il ne suffit pas dans la lutte contre le harcèlement de rue. Il n'est qu'un élément d'un dispositif qui doit être plus large et comprendre des actions concrètes. Aux yeux des personnes interrogées, en particulier les utilisateurs-trices et les partenaires externes, ces actions concrètes sont encore insuffisantes.
- L'existence de l'outil de signalement ne doit en aucun cas remplacer une présence sur le terrain. D'après plusieurs interlocuteurs-trices, le fait d'être visible dans les rues – par exemple les correspondant-e-s de nuit – permet souvent de désamorcer des situations potentiellement problématiques.
- La prestation n'est pas encore assez connue du grand public (voir sur ce point la section 3.2.1).

Les personnes interrogées en entretien suggèrent différentes pistes d'amélioration :

- De manière très globale, il est de l'avis d'un certain nombre de personnes – partenaires et utilisateurs-trices – que le harcèlement, et le harcèlement de rue en particulier, reste une thématique encore trop « confidentielle », dont on ne parle pas assez. Des espaces de discussion et de sensibilisation autour de ce thème pourraient, selon ces personnes, encore être développés.
- Un travail devrait être fait au niveau collectif, de l'avis de certain-e-s, dans le but d'encourager le courage civil et l'intervention citoyenne. Des messages devraient également être adressés aux auteur-e-s de harcèlement dans un but de prévention, en complémentarité de la prise en charge des victimes et témoins.
- L'outil de signalement mis en place par la Ville permet de localiser précisément les situations de harcèlement sur une carte de la ville, même sans connaître l'adresse du lieu. Certains endroits ont ainsi d'ores et déjà pu être identifiés comme des lieux particulièrement propices à commettre des actes de harcèlement de rue. Il s'agit d'ailleurs souvent de lieux banals, comme une artère passante, plutôt que des lieux symboliques, comme le MAD (discothèque) ou autre. Si la présence des correspondant-e-s de nuit et d'agent de la police a déjà été renforcée dans ces lieux identifiés, l'utilisation de ces données cartographiques pourrait encore être renforcée en vue d'actions ciblées sur le terrain (par exemple un travail sur les éclairages ou le mobilier urbain).
- Un partenaire de la Ville insiste sur le fait que les questions liées au harcèlement, notamment en ce qui concerne l'aménagement urbain, devrait se faire autant que possible en amont, lors de la mise en place de nouveaux projets d'aménagement, qu'après-coup.
- La collaboration avec les correspondant-e-s de nuit pourrait encore être renforcée en vue d'une présence préventive la plus efficace possible sur le terrain.
- Du point de vue de plusieurs personnes s'étant exprimées sur la question, la sensibilisation aux questions de harcèlement pourrait se faire plus en face à face, en rencontre directe avec une personne impliquée dans cette thématique, qu'au travers de canaux de communication indirects comme des vidéos, des affiches publicitaires, des sites internet

ou encore des réseaux sociaux. Comme le note l'une des personnes en entretien, « il y a une différence entre voir une pub dans la rue ou se faire interpellé par quelqu'un qui parle de ça », la sensibilisation étant plus forte, selon cette personne, quand elle a lieu de manière directe.

- Le dispositif de lutte contre le harcèlement devrait, du point de vue d'un certain nombre de personnes interrogées, également comprendre une sensibilisation auprès des plus jeunes, en particulier dans les écoles.
- La sensibilisation du grand public – potentiel-le-s témoins d'actes de harcèlement – a une influence sur l'opportunité de commettre des actes de harcèlement. La possibilité de la prestation de signaler des cas non seulement en tant que victime mais aussi en tant que témoin pourrait faire l'objet d'une attention et d'une promotion particulières.

3.2 Mode d'organisation de la prestation et moyens investis

Ce chapitre s'intéresse à l'efficacité du modèle organisationnel de la prestation.

Notons que les éléments financiers sont étudiés par l'Observatoire de la sécurité, qui répond à la question d'évaluation 6⁹. Les questions d'efficacité, de la qualité de la réponse apportée aux utilisateurs-trices et de la pertinence du rattachement organisationnel de la prestation sont donc ici abordées du point de vue qualitatif, en prenant en considération les appréciations de nos interlocuteurs et interlocutrices et en apportant des éléments de réflexion basés sur l'analyse secondaire.

3.2.1 Moyens pour faire connaître la prestation auprès de la population

Nous répondons ici à la question d'évaluation suivante :

Les moyens engagés pour faire connaître la prestation auprès de la population sont-ils suffisants et adéquats ?

Si l'on peut observer une augmentation du nombre de signalements après les campagnes de promotion, de manière générale, l'ensemble des personnes interrogées estime que la prestation n'est que peu connue de la population. Sur le terrain, il semble également que les correspondant-e-s de nuit discutent régulièrement avec des personnes n'en ayant jamais entendu parler.

Parmi les utilisateurs-trices de la prestation interrogé-e-s en entretien, la majorité avait soit vu des affiches en ville ou dans le bus, soit avait appris l'existence de l'outil de signalement par bouche à oreille. Peu d'entre eux/elles avaient découvert la prestation par le biais de Facebook ou d'Instagram, ni par les cartes avec QR-code.

Certaines propositions d'amélioration ressortent des entretiens effectués, en particulier :

- Il ressort des entretiens que certains acteurs ne sont pas suffisamment touchés par la prestation. C'est le cas en particulier des clubs participant à la vie nocturne à Lausanne. Plusieurs des personnes interrogées estiment que la prévention n'est pas suffisante à ce niveau. S'il semble que des formations sont en train d'être mises sur pied pour sensibiliser le personnel des clubs, plusieurs personnes suggèrent que des espaces de rencontre soient mis sur pied, réunissant par exemple gérants de clubs, police et Observatoire de la sécurité. D'après certaines personnes, les transports publics constituent un autre lieu manquant de sensibilisation actuellement.
- Pour que la communication et la promotion de la prestation soit le plus efficace possible auprès des publics cibles, notamment auprès des jeunes, les partenaires ont suggéré que la Ville demande leur avis quant à l'apparence visuelle de l'outil de signalement et les

⁹ La question d'évaluation 6 est formulée de la manière suivante : Les ressources à disposition (financières, humaines) sont-elles bien allouées et utilisées ? Comment améliorer le rapport entre les ressources engagées et les résultats obtenus ?

moyens de communication autour de cet outil, la manière avec laquelle le message est transmis, le langage utilisé, etc.

- Les activités de communication, hormis la campagne de communication, devraient être continuées à être développées. Ainsi, un certain nombre d'établissements publics ont été sensibilisés par la chargée de mission, mais compte tenu de ses ressources, l'ensemble des établissements publics pertinents n'a pas pu être touché. Il serait alors intéressant de continuer à développer cet axe de communication.

Enfin, notons que la prestation est opérationnelle depuis un peu plus d'une année, lapse de temps relativement court pour faire connaître un service. De plus, les activités de communication ont eu lieu dans le contexte de la pandémie COVID, ce qui fait que certaines activités de communication ont dû être annulées. Par ailleurs, les statistiques sur le nombre de cas signalés par mois montrent clairement que la pandémie a eu un effet sur la fréquence des cas de harcèlement de rue (cf. chapitre 1.4). La répétition du message et des efforts continuels sont probablement nécessaires pour renforcer la notoriété de la prestation.

3.2.2 Qualité des réponses apportées aux utilisateurs-trices

Cette section vise à répondre à la question d'évaluation suivante :

Comment améliorer la qualité des réponses apportées aux personnes ayant signalé des cas de harcèlement de rue (gestion de la qualité) ?

Réponses apportées

Tel que décrit au chapitre 1.2, la prestation de signalement de harcèlement de rue propose un certain nombre de réponses aux utilisateurs-trices. Pour rappel, il s'agit des moyens suivants :

- Simple signalement sans autre contact avec l'Observatoire de la sécurité
- Espace d'écoute, de conseil et d'orientation proposée aux utilisateurs-trices le désirant
- Lors d'un contact avec l'utilisateur-trice, co-élaboration et mise en œuvre d'un projet d'intervention
- Coordination dans le cadre d'un groupe de suivi composé de collaborateurs-trices de l'Observatoire de la sécurité, de la police et des correspondant-e-s de nuit afin de renforcer la prévention des actes de harcèlement de rue et traiter les situations signalées qui demandent d'autres démarches
- Coordination avec d'autres services de la Ville selon pertinence (aménagement du territoire etc.)

Le point de vue des utilisateurs-trices sur la qualité des réponses

Du point de vue des utilisateurs-trices, les données sont très limitées puisque nous avons pu faire des entretiens avec seulement 4 personnes ayant effectivement eu un contact avec une personne de la Ville de Lausanne. Comme mentionné, l'espace d'écoute offert par l'Observatoire de la sécurité est apprécié des utilisateurs-trices (cf. chapitre 3.1.1). Ainsi, dans l'ensemble, nos interlocuteurs-trices ont été satisfait-e-s du contact qu'ils/elles ont pu avoir et de la qualité d'écoute dont avait fait preuve la personne avec laquelle ils/elles avaient pu parler.

Cependant, l'une des personnes interrogées a indiqué qu'elle souhaitait, au travers du signalement par la prestation, avoir accès à des informations concrètes sur la façon de gérer ce type de situations sur le moment (notamment sur le comportement à adopter vis-à-vis de l'harcéleur). Cette personne indique avoir été plutôt déçue sur ce point après utilisation de la prestation, n'ayant pas eu accès à de telles informations.

La collaboration interne en vue de la mise en œuvre de la prestation

Dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation, l'Observatoire de la sécurité a mis en place des collaborations avec des partenaires internes afin de pouvoir proposer un suivi adéquat des cas signalés et améliorer la sensibilisation par rapport à la thématique du harcèlement de rue. Il s'agit des partenaires suivants :

- Brigade des mœurs de la police

- Police de proximité
- CN (correspondant-e-s de nuit).

La collaboration avec les CN permet de sensibiliser ces derniers aux situations de harcèlement de rue dans le but qu'ils/elles puissent à leur tour sensibiliser les personnes avec qui ils/elles sont en contact durant leur travail. Aussi, cette sensibilisation permet aux CN de mieux intervenir en cas de situations de harcèlement de rue observée. Cette collaboration se passe bien selon nos interlocuteurs-trices.

La collaboration entre l'Observatoire de la sécurité et la police – qui a participé aux réflexions de base sur l'outil – s'est mise en place de manière progressive et donne aujourd'hui satisfaction. Les deux partenaires connaissent leurs rôles respectifs dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation, s'informent mutuellement et, le cas échéant, collaborent autour de cas de harcèlement de rue concrets nécessitant un suivi par la police.

Pistes d'amélioration pour la qualité de la réponse

Des pistes de réflexion peuvent néanmoins être développées en ce qui concerne les points suivants :

- Les locaux de l'Observatoire de la sécurité semblent peu adaptés, avec un bureau open space limitant la confidentialité lors de la prise de contact de la collaboratrice de l'Observatoire avec les utilisateurs-trices. Des solutions ont déjà été trouvées, en particulier par le biais d'une salle de réunion équipée d'un téléphone. Il s'agira de s'assurer que cette solution est adéquate dans le futur.
- L'outil de signalement, au niveau technique, n'est pas très commode pour tirer des statistiques des données récoltées et pourrait être amélioré de ce point de vue, notamment en vue du fait que la visibilité du phénomène du harcèlement de rue par le biais de statistiques est considérée comme un impact important de la prestation.
- Si l'Observatoire collabore étroitement avec la police, qui est un partenaire important dans la mise en œuvre de la prestation, le réseau de collaborations autour de l'outil de signalement pourrait encore être renforcé et développé. En particulier, le réseau des partenaires externes pouvant être indiqués pour orienter les utilisateurs-trices de la prestation pourrait être étendu. Pour l'instant, les utilisateurs-trices sont principalement orienté-e-s vers la police et la LAVI.
- La collaboration avec les correspondant-e-s de nuit pourraient être renforcée, notamment en vue d'échanges entre le travail de terrain et les cas de harcèlement signalés à la Ville par le biais de l'outil de signalement.

Notons encore que les cas de harcèlements survenus hors du territoire lausannois et signalés par le biais de la prestation de la Ville peuvent poser problème. En effet, la prestation ne concerne en principe que les cas de harcèlement survenus à Lausanne. Un contact est tout de même pris avec les utilisateurs-trices concerné-e-s afin de leur transmettre des informations ou de les orienter vers les acteurs pertinents. Cet aspect territorial lié à la prestation peut avoir un impact sur la qualité des réponses données aux utilisateurs-trices et pose des questions quant à la coordination entre les différents projets existants en ce qui concerne le signalement de cas de harcèlement, et en particulier pour ce qui est du harcèlement de rue.

3.2.3 Rattachement institutionnel de la prestation

Actuellement, la prestation de signalement de cas de harcèlement de rue est rattachée à l'Observatoire de la sécurité, qui a conçu cette prestation en collaboration avec des partenaires internes et externes, puis qui la met en œuvre depuis l'automne 2019. Ce chapitre s'intéresse à la question de savoir si ce rattachement institutionnel de la prestation est pertinent et répond ainsi à la question d'évaluation suivante :

Quelle est la pertinence de rattacher une prestation de ce type à une unité telle que l'observatoire de la sécurité (plutôt qu'à un service social, à la police, ou encore à la santé) ?

Les données permettant de répondre à cette question proviennent d'un côté de l'appréciation des partenaires internes et externes de l'Observatoire de la sécurité. De l'autre côté, les collaborateurs et collaboratrices de l'Observatoire de la sécurité nous ont livré leurs réflexions quant à ce rattachement institutionnel de la prestation.

Image véhiculée par le rattachement institutionnel actuel

Le fait que la prestation soit rattachée à l'Observatoire de la sécurité participe de la communication autour de cette prestation et donne le message suivant :

- Le harcèlement de rue est considéré comme une question en lien avec la sécurité dans l'espace public
- La problématique est reconnue par les autorités publiques (elle est « officielle »).

Cette image est évaluée de manière positive par les partenaires internes et externes dans la mesure où l'Observatoire est un acteur légitime dans le domaine de la sécurité. De plus, il est intéressant que l'Observatoire présente une solution intermédiaire, plus accessible pour la population que ne serait une prise de contact avec la police.

Ce rattachement à l'Observatoire de la sécurité, avec l'aspect sécuritaire, pourrait cependant être perçu de manière négative par celles et ceux (acteurs et actrices du domaine associatif, population) qui ont une certaine méfiance vis-à-vis d'acteurs-trices travaillant dans le domaine de la sécurité (police et autres). Dans cette mesure, de l'avis des partenaires internes et externes, il est important de communiquer clairement le rattachement institutionnel de la prestation et de montrer les implications de celui-ci, notamment qu'il ne s'agit pas d'une prestation de la police mais que les cas signalés peuvent être traités en collaboration avec la police si besoin. Notons que cela est déjà clairement communiqué dans le formulaire de signalement.

Fonction transversale de l'Observatoire de la sécurité : un atout

L'Observatoire de la sécurité a une fonction transversale dans la mesure où il traite de différentes thématiques pouvant toucher plusieurs entités et départements de la Ville de Lausanne. En tant qu'acteur transversal, l'Observatoire de la sécurité est en mesure de réunir les différents partenaires internes autour de la thématique du harcèlement de rue. Cette fonction transversale est perçue par les partenaires internes comme légitime et représentant un atout.

Pour l'instant, cette action transversale est vue par les partenaires internes comme une activité d'information sur la thématique, et dans des cas plus précis comme un moyen d'action (police, groupe de travail sur les incivilités). Ainsi, un partenaire interne déclare que les collaborations sont encore en construction.

Les partenaires externes perçoivent également cette action transversale de l'Observatoire de la sécurité. Du point de vue externe, il serait cependant intéressant de renforcer des collaborations avec des partenaires pouvant davantage travailler sur la sensibilisation aux questions du harcèlement de rue, ou de manière plus large, sur le sexisme.

Rattachement actuel laisse une marge de manœuvre

L'Observatoire de la sécurité occupe une position « en dehors des cases » dans la mesure où il ne relève pas entièrement ni du domaine de la sécurité, ni du domaine de l'action sociale. Par ce positionnement particulier, il peut recueillir des signalements de cas sans être dans l'obligation d'agir, contrairement à la police, qui doit en fonction de sa mission, prendre action lorsqu'on lui signale une infraction pénale.

Aussi, le traitement de cas de harcèlement de rue nécessite une action dans le domaine de la sécurité (en collaboration avec la police) et dans le domaine du social (par l'espace d'écoute et l'orientation vers des prestations de soutien social et psychologique). Ainsi, la position hybride de l'Observatoire de la sécurité correspond bien à cette tâche hybride socio-sécuritaire.

Cependant, le rattachement de la prestation peut aussi limiter le champ d'action des collaborateurs et collaboratrices de l'Observatoire de la sécurité. Ainsi, il existe certaines contraintes qui font que la réponse aux demandes des utilisateurs-trices peut être limitée, par exemple par rapport au soutien que l'Observatoire peut leur proposer. L'Observatoire ne reçoit pas les

utilisateurs-trices de la prestation dans des entretiens individuels sur place, et l'Observatoire n'est pas compétent pour donner des conseils juridiques par exemple. Aussi, le côté social de la prestation a du être contextualisé puisque l'Observatoire agit prioritairement dans le domaine de la sécurité..

Rattachement actuel propice à la collaboration avec la police

Du point de vue de l'Observatoire de la sécurité, mais aussi selon un partenaire externe, la proximité institutionnelle avec la police (qui est dans le même département) est un atout majeur dans la mise en œuvre de la prestation. Ainsi, la collaboration entre les deux entités s'en trouve facilitée.

L'enjeu de cette collaboration consiste à définir et délimiter les rôles respectifs de l'Observatoire de la sécurité et de la police lors de la mise en œuvre de la prestation. Ce travail de clarification des rôles a pris un peu de temps mais est terminé.

Une prestation directe à la population : implications

Au niveau historique, l'Observatoire de la sécurité a d'abord été conçu comme une entité pouvant travailler au niveau stratégique (politiques publiques etc.). Il n'avait pas un rôle de prestataires de services à la population intervenant au niveau opérationnel. Cela a changé depuis la mise en place de l'équipe des CN, et plus récemment, avec la mise en œuvre de la prestation de signalement de cas de harcèlement de rue. Ainsi, par ce rattachement institutionnel de la prestation, le rôle de l'Observatoire de la sécurité est en train d'évoluer. Cet élément de réflexion est à la fois relevé par un partenaire interne et par l'Observatoire lui-même.

Rattachement à évaluer selon l'évolution de la prestation

Compte tenu de ce qui précède, le rattachement institutionnel actuel de la prestation de signalement de harcèlement de rue semble pertinent. Il véhicule une image de sérieux, d'officiel et de sécurité. Du point de vue de la collaboration interne, notamment avec la police, ce rattachement institutionnel est perçu comme un atout. Aussi, bien que ce rattachement institutionnel impose certaines limites à l'action de l'Observatoire, il permet aussi une marge de manœuvre intéressante en situant la prestation à l'interface des domaines de la sécurité et du social.

L'Observatoire de la sécurité assume avec cette prestation une fonction de prestataire de services à la population. Si la prestation de signalement de cas de harcèlement de rue devait être étoffée avec un plus ample suivi social (par exemple par un autre type de conseil proposé à la population), il serait nécessaire de réévaluer ce rattachement institutionnel pour vérifier si l'Observatoire de la sécurité continue à être un porteur pertinent de la prestation ou s'il conviendrait de la rattacher à une entité du domaine social par exemple (ceci serait alors au détriment de sa proximité avec la police et les correspondant-e-s de nuit).

3.3 Pertinence de la prestation

Ce chapitre examine, compte tenu de ce qui précède et des appréciations données par les interlocuteurs-trices de l'évaluation, la pertinence de la prestation. Ainsi, la question d'évaluation suivante est traitée :

La création de cette prestation est-elle opportune pour répondre à la problématique du harcèlement de rue dans le contexte actuel ?

Plusieurs éléments peuvent être notés quant à l'opportunité de la prestation dans la réponse à la problématique du harcèlement de rue :

Une prestation répondant aux attentes des utilisateurs-trices et partenaires

La prestation répond à certaines attentes des utilisateurs-trices, notamment par la possibilité de signaler des cas et ainsi avoir un moyen concret de contribuer à la lutte contre le harcèle-

ment de rue. De plus, l'espace d'écoute offert par la Ville par les prises de contact (sur demande des utilisateurs-trices) répond à un besoin de pouvoir parler de la situation (cf. chapitre 3.1.1).

Les partenaires voient dans la prestation une opportunité de visibiliser le phénomène du harcèlement de rue et de contribuer ainsi à la prévention de ces actes.

Une prestation qui soutient les actions concrètes

Sur le terrain, il semble que les correspondant-e-s de nuit utilisent régulièrement les cartes présentant la prestation comme un outil pour entrer en contact et discuter de la thématique du harcèlement. C'est surtout le cas avec les jeunes en lien avec la vie nocturne à Lausanne, et en particulier avec les jeunes filles, avec la potentialité de les sensibiliser par rapport au harcèlement, qui est souvent banalisé.

La prestation de signalement, par sa fonction de récolte de données sur les cas de harcèlement de rue, fournit des informations précieuses pour les actions de prévention et d'intervention, notamment :

- L'outil de signalement mis en place permet de localiser précisément les cas de harcèlement signalés. Cela permet de cartographier cette problématique dans la ville et d'identifier des lieux potentiellement plus problématiques que d'autres.
- L'outil permet de montrer que des actes de harcèlement sont commis aussi dans la journée et pas seulement en soirée ou de nuit.

Valeur ajoutée de la prestation

La prestation de signalement de la Ville de Lausanne, comme mentionné au chapitre 1, n'est pas le seul outil dans le domaine. Quelle est la valeur ajoutée de la prestation lausannoise par rapport à d'autres démarches ? Les partenaires externes et internes ont été questionnés sur leur perception de la spécificité de la prestation lausannoise. Ils relèvent les éléments suivants :

- Le « rattachement sécuritaire » par le biais de l'Observatoire de la sécurité est une source potentielle de motivation pour les signalements à la Ville de Lausanne, et l'« image officielle » liée à cette prestation ne peut que soutenir cela.
- De manière générale, les partenaires considèrent comme positif le fait que la prestation soit proposée par la Ville mais qu'elle ne soit pas directement rattachée à la police. Deux des interlocuteurs interrogés insistent sur le caractère souvent infra-pénal des situations de harcèlement et de la volonté des victimes de pouvoir signaler ces cas tout en préservant leur anonymat. Ainsi, la prestation offre la possibilité de traiter des cas infra-pénaux, ce qui n'est pas possible par exemple par une dénonciation auprès de la police.
- La prestation permet non seulement de signaler un cas, mais également de recevoir un conseil et une orientation, ce qui est selon les partenaires un point fort de la prestation. Ce type de suivi n'est pas exemple pas proposé par EyesUp.

Comme noté plus haut, la prestation soutient des actions concrètes d'ordre préventif, ce qui est un autre atout comparé à des prestations telles EyesUp.

Les partenaires externes insistent sur le fait que la prestation est un atout et doit continuer à être proposée. La prestation de signalement ne permet toutefois pas, à elle seule, de répondre à la problématique du harcèlement de rue. Ainsi, à la fois les utilisateurs-trices et les partenaires questionnent l'utilité de la prestation et son impact par rapport à la prévention. De leur point de vue, il est encore nécessaire de renforcer les moyens d'action et la sensibilisation / prévention de la thématique. Des pistes d'amélioration et des recommandations de ce point de vue sont formulées dans le chapitre suivant.

4 Conclusion et recommandations

Ce chapitre donne une vue d'ensemble des principaux résultats de l'évaluation et permet de formuler des recommandations. Il répond ainsi à la question d'évaluation suivante :

Quelles recommandations peut-on formuler pour le développement de la prestation ?

Les statistiques d'utilisation de l'outil de signalement montrent que plusieurs dizaines de cas sont signalés par ce biais chaque mois, avec un total de près de 400 cas en 13 mois, des chiffres non représentatifs de l'importance du phénomène, des situations de harcèlement n'étant pas signalées ou signalées par d'autres biais. Dans la plupart des cas, ce sont les victimes elles-mêmes – majoritairement des femmes – qui signalent, et un peu plus de 10% des utilisateurs-trices demandent à être contacté-e-s par la Ville. Notons que la pandémie COVID a eu un impact sur le nombre de cas de harcèlement de rue signalé, l'Observatoire de la sécurité ayant enregistré moins de cas durant les périodes de lockdown.

Il semble que le développement de l'outil de signalement mis en place par la Ville de Lausanne est déjà une innovation dans le domaine du harcèlement de rue. Il constitue une solution en dehors des dépôts de plainte et d'une procédure juridique et offre ainsi la possibilité d'agir en cas d'infractions infra-pénales.

4.1 Impact de la prestation

La prestation répond à diverses motivations dans l'utilisation de l'outil de signalement, notamment la volonté de visibiliser le phénomène du harcèlement et un sentiment d'agacement face à la récurrence de ce type de situations. L'espace de parole offert par la Ville à travers la prestation ainsi que la sensibilisation aux moyens d'action à la portée des utilisateurs-trices peuvent contribuer au renforcement des compétences des personnes concernées. Ils/elles s'interrogent néanmoins sur l'utilité de ces signalements et attendent des actions concrètes pour lutter contre le phénomène.

Continuer à visibiliser le phénomène du harcèlement de rue

Le développement d'un outil de signalement des cas de harcèlement de rue suivait l'intention de départ de visibiliser le phénomène et de générer des données sur la situation. Cela est perçu par les utilisateurs-trices, pour qui c'est une motivation d'usage de la prestation, ainsi que par les partenaires. Il semble essentiel de continuer ce travail de documentation du phénomène, dans la perspective des recommandations suivantes :

- Continuer à documenter la thématique du harcèlement de rue et à utiliser l'outil mis en place dans cette perspective.
- S'assurer que la prestation soit aussi utilisée pour les « petits cas », et non seulement pour les cas graves de harcèlement.

Améliorer l'outil informatique en vue d'un plus large impact

La prestation a actuellement déjà un impact sur les victimes, avec un renforcement des compétences. Cet impact pourrait encore être élargi au travers d'une facilitation de l'accès à la prestation et d'un renforcement de la communication autour de l'outil, dans la perspective des recommandations suivantes :

- Faciliter l'accès à la prestation (par exemple, sur la page d'accueil de l'outil, intégrer un bouton « signaler » sur lequel l'utilisateur-trice peut cliquer pour accéder au formulaire, ou faire en sorte que le formulaire soit directement affiché sur la page d'accueil, ou éventuellement créer un site indépendant de celui de la Ville).

- Renforcer la visibilité du caractère anonyme des signalements pour s'assurer de la confiance des utilisateurs-trices dans la prestation.

Continuer à observer l'effet de la prestation sur les opportunités de commission d'actes de harcèlement de rue

La prévention des actes de harcèlement de rue représente un objectif important à la fois pour les utilisateurs-trices de l'outil et les partenaires internes et externes. Les résultats de l'évaluation permettent de penser que la prestation peut développer un impact au niveau de la réduction des opportunités de commission d'actes de harcèlement de rue, mais cet effet reste néanmoins à observer :

- Continuer à observer l'effet de la prestation dans les années à venir, éventuellement déterminer des indicateurs qui montrent cet effet sur les opportunités de commission d'actes de harcèlement et relever ces indicateurs de manière régulière.

Penser la prestation comme un élément d'un dispositif plus large

La prestation de signalement est, dans l'ensemble, pertinente pour répondre à la problématique du harcèlement de rue. Dans le but d'avoir un véritable effet sur les opportunités de commission d'actes de harcèlement de rue et créer des moyens d'action efficaces tels que souhaités par tout-e-s les interlocuteurs-trices, il semble cependant nécessaire de la penser comme un élément d'un dispositif plus large. Cela est déjà le cas dans le sens qu'il ne s'agit pas seulement d'un outil de signalement, mais d'une prestation pensée à part entière, avec un suivi et la possibilité d'une prise de contact. Des projets sont également en cours pour collaborer avec les correspondant-e-s de nuit en matière de prévention du harcèlement de rue. On peut donc souligner les éléments suivants :

- Continuer dans le sens d'une prestation qui soit plus qu'un signalement, avec la possibilité d'une prise de contact et d'un suivi.
- Continuer la combinaison entre l'action sur le terrain et la prestation de signalement, continuer la collaboration avec la correspondant-e-s de nuit et la police en vue d'une action préventive sur le terrain.

Plusieurs personnes suggèrent que des espaces de rencontre soient mis sur pied, réunissant par exemple gérants de clubs, police et Observatoire de la sécurité. D'après certaines personnes, les transports publics constituent un autre lieu manquant de sensibilisation actuellement. Les recommandations suivantes peuvent être formulées du point de vue de la sensibilisation à la thématique du harcèlement :

- Renforcer la collaboration avec les partenaires sur le terrain (gérants de clubs, etc.) et les transports publics.
- Proposer des formations et de la sensibilisation aux acteurs concernés, en tenant compte des tournus de membres (par ex dans les associations) ou de personnel (par ex. dans les bars et clubs).
- Développer les synergies avec les partenaires externes à la Ville, par exemple lors d'événements organisés par des associations et qui pourraient être l'occasion de présenter la prestation de signalement.

Il est à noter que l'Observatoire de la sécurité agit déjà dans l'optique de renforcer les collaborations avec les partenaires internes et externes, notamment au travers d'un groupe d'accompagnement qui inclue des représentant-e-s de ces partenaires. Cela semble pertinent et, de ce point de vue :

- Continuer et faire perdurer les collaborations avec les partenaires en vue d'élargir la sensibilisation à la thématique du harcèlement, de créer des synergies et d'augmenter les possibilités d'action concrètes.

La possibilité de cartographier les actes de harcèlement au travers de la prestation semble être un point fort de cette prestation, qui pourrait être développé. Si la présence de correspondant-e-s de nuit et d'agent-e-s de la police a déjà été renforcée dans des lieux identifiés comme potentiellement problématiques, l'utilisation des données cartographiques pourrait être renforcée :

- Renforcer l'utilisation des données cartographiques en vue d'action ciblées sur le terrain (par exemple aussi un travail sur les éclairages ou le mobilier urbain).

Approche plus globale de la question

Il semble qu'il serait pertinent de mettre en place des projets plus larges de prévention du harcèlement de rue, voire du sexisme au sens large, auprès des victimes et témoins, ainsi que des auteur-e-s et des professionnel-le-s potentiellement concerné-e-s par cette thématique. La sensibilisation de la société civile au sens large aux thématiques liées au sexisme et au harcèlement peut avoir un impact sur le terrain à long terme. Dans cette perspective :

- Vérifier s'il est possible d'insérer la prestation dans une approche plus globale sur les thématiques liées au sexisme.

4.2 Modes d'organisation de la prestation

Selon les résultats de l'évaluation, la qualité des réponses apportées aux utilisateurs-trices semble satisfaisante. Malgré les campagnes de communication mises en œuvre, la prestation ne semble toutefois pas encore être très bien connue, ni des partenaires, ni du grand public, et les moyens de communication et de promotion de la prestation pourraient être renforcés. Notons à ce propos que la prestation est maintenant disponible depuis un peu plus d'un an, et le fait de développer la notoriété d'une prestation nécessite un travail de longue haleine.

Le rattachement institutionnel de la prestation à l'Observatoire de la sécurité véhicule globalement une image positive et l'action transversale de l'Observatoire – avec une collaboration étroite avec la police – est un atout.

Moyens pour faire connaître la prestation auprès de la population

Il semble fondamental de renforcer la visibilité et la promotion de la prestation de signalement auprès des partenaires et du grand public, notamment sur les points suivants :

- Rendre la prestation plus attractive, notamment :
 - Attribuer à la prestation un nom parlant et facile à retenir et à trouver sur internet, qui puisse être utilisé comme outil de communication et de promotion.
 - Rendre l'outil plus attractif visuellement qu'actuellement.

- Elaborer la communication sur la prestation en fonction des publics cibles, éventuellement faire participer les publics cibles à l'élaboration des outils de communication.
- Promouvoir régulièrement la prestation auprès des partenaires.
- Préciser l'information sur la prestation lors de sa promotion, notamment sur son fonctionnement et son utilisation, sur son spectre géographique ainsi que sur la possibilité que la prestation donne d'être conseillé et orienté. Aussi, il peut être opportun d'expliquer comment la prestation se distingue d'une dénonciation auprès de la police et d'ainsi mettre en avant le rattachement de la prestation à l'Observatoire de la sécurité.
- Développer du matériel de promotion de la prestation à transmettre aux partenaires, par exemple des flyers, des bannières à intégrer sur un site internet, des textes de promotion pour des newsletters, etc.
- Collaborer avec GastroLausanne pour intégrer la prestation de signalement dans leur charte, éventuellement proposer de mettre des QR codes pour pouvoir télécharger l'application en entrant dans l'établissement.
- Cibler la communication dans des événements rassemblant le public cible (par exemple dans des festivals).

Qualité de la réponse : infrastructures à disposition

Les infrastructures à disposition de la prestation – locaux et informatique – sont un enjeu : l'outil est compliqué à utiliser en vue d'élaborer des statistiques, un élément essentiel de la prestation, et les locaux ne sont pas totalement adaptés à la prestation, notamment en terme de confidentialité des données et des échanges. Les recommandations suivantes peuvent donc être formulées :

- Améliorer fonctionnalités de l'outil dans le sens de pouvoir générer facilement les statistiques nécessaires.
- Continuer à veiller à ce que la prestation puisse être délivrée dans de bonnes conditions.
- S'assurer que les locaux permettent d'assurer une pleine confidentialité lors de contacts avec des utilisateurs-trices de la prestation.

Qualité de la réponse : contenu des informations et contact

La qualité des réponses apportées aux utilisateurs-trices est jugée bonne par ceux/celles-ci. Ils/elles expriment toutefois le souhait de recevoir plus d'informations sur comment se comporter vis-à-vis de l'auteur-e de harcèlement sur le moment.

- Intégrer une information sur les moyens d'agir sur le moment dans l'outil de signalement (par exemple une vue d'ensemble des principaux moyens d'action à disposition).
- Evaluer la possibilité d'un renouvellement du contact avec les utilisateurs-trices de la prestation après intervention de manière à clôturer la situation avec ces personnes.

Qualité de la réponse : coordination avec d'autres acteurs

La prestation mise en place par la Ville de Lausanne s'insère dans un contexte plus large : le harcèlement de rue ne concerne pas uniquement le territoire lausannois, et d'autres applications de signalement existent en parallèle. Une coordination plus large en ce qui concerne le harcèlement de rue pourrait éventuellement représenter une opportunité de développement pour la prestation :

- Réfléchir à l'opportunité de créer une plateforme thématique sur le harcèlement au sein de la Ville de Lausanne, ou d'intégrer véritablement cette thématique dans une plateforme existante (par exemple celle sur les incivilités). Il s'agit là d'une suggestion des interlocuteurs-trices de l'évaluation.
- Examiner les possibilités de développer des collaborations avec de nouveaux acteurs (autres prestations de signalement, autres communes) pour pouvoir répondre aussi aux besoins des citoyen-ne-s habitant hors du territoire lausannois.
- Favoriser les synergies, les collaborations et la coordination entre les différents acteurs actifs dans le signalement des cas de harcèlement de rue (application EyesUp, page Instagram, Collectif de la grève des femmes et autres).¹⁰

Qualité de la réponse : étendre le réseau de partenaires en vue de l'orientation des personnes qui signalent un cas

Les utilisateurs-trices ont fait part d'un sentiment d'impuissance face aux situations de harcèlement de rue, et il semble très important de leur offrir des moyens d'action. Cela rejoint l'idée sous-jacente au développement de la prestation, qui était d'en faire plus qu'un simple outil de signalement. La possibilité d'une prise de contact par la Ville en vue d'offrir un espace d'écoute, d'informer sur les moyens d'action et d'orienter les personnes est donc adéquat. Elle pourrait être complétée par l'élargissement du réseau pour l'orientation et le suivi :

- Renforcer la prise en charge des utilisateurs-trices proposée au travers d'un réseautage plus large avec les prestataires de services dans ce domaine.

Rattachement institutionnel : selon l'évolution de la prestation

Le rattachement institutionnel actuel de la prestation à l'Observatoire de la sécurité semble pertinent et opportun. Ce rattachement devrait néanmoins faire l'objet d'une réévaluation en fonction de l'évolution de la prestation.

- Vérifier que le rattachement institutionnel à l'Observatoire de la sécurité reste pertinent en fonction de l'évolution de la prestation.

¹⁰ Notons que l'Observatoire de la sécurité a prévu cette activité au cours de 2021.

5 Bibliographie et références

Rapports

Rapport d'enquête sur le harcèlement de rue à Lausanne (2016)

Rapport-préavis N° 2017/59: Lutte contre le harcèlement de rue : bilan et perspectives

Rapport annuel de l'association Eyes Up (2020). Analyse des données recueillies durant la première année d'activité d'Eyes Up

Documents et matériaux internes

L'analyse documentaire a permis d'étudier les documents internes suivants :

- Matériel de communication de la campagne de communication
- PV des séances du groupe de suivi
- Présentations PowerPoint du groupe de suivi
- Présentations PowerPoint élaborées pour présenter la prestation à des intéressées (villes etc.).
- Statistiques sur les signalements

Sites internet / médias sociaux

Site de la Ville de Lausanne (page harcèlement de rue)

www.lausanne.ch/harcelement (27.1.2021)

Site de la Ville de Lausanne (page de signalement de cas de harcèlement de rue)

www.lausanne.ch/signaler (27.1.2021)

Site de la Ville de Genève sur son projet de lutte contre le sexisme

<https://www.geneve.ch/fr/themes/developpement-durable/municipalite/engagements-societe/egalite-diversite/egalite-entre-femmes-hommes/objectif-zero-sexisme-ville> (27.1.2021)

Application Eyes Up (disponible dans le App Store / informations sur Facebook)

Emission de la RTS du 23.11.2020 sur le harcèlement de rue

<https://www.rts.ch/play/tv/12h45/video/leonore-porchet-explique-les-statistiques-de-son-application-contre-le-harcelement-eyes-up?urn=urn:rts:video:11772052> (27.1.2021)

Annexes

Canevas d'entretien partenaires internes et externes

- 1) Comment la collaboration avec l'Observatoire de la sécurité par rapport à cette prestation de signalement se passe-t-elle ? Quels sont les points forts ? Les points faibles ?
A votre avis, la prestation est-elle suffisamment connue chez vous (dans votre organisation / service etc.) ?
- 2) Quels sont les points forts de la prestation ? Quel sont ses points faibles ? Comment pourrait-on l'améliorer ?
- 3) Faudrait-il d'autres démarches que cette prestation pour répondre à la problématique du harcèlement de rue ? Si vous, à quelles démarches pensez-vous ?
- 4) A votre avis, la prestation est-elle suffisamment connue de la population ?
- 5) Selon vous, quel est l'impact de la prestation sur
 - Les utilisateurs / trices de la prestation ?
 - Sur d'autres bénéficiaires (par ex. autres victimes et témoins, d'autres partenaires publics ou privés, d'autres services de l'administration communale)
 - Sur l'opportunité de commettre des actes d'harcèlement de rue à Lausanne ?
 - Le phénomène et sa reconnaissance par les services de l'administration, la population ou encore d'autres partenaires)
- 6) Quel est l'avantage du rattachement de la prestation à l'Observatoire de la sécurité ? Quels désavantages ce rattachement peut-il avoir ?
- 7) Quelles recommandations formulez-vous pour la suite de cette prestation (sur la prestation, d'autres projets possibles, l'évolution souhaitée, d'autres collaborations) ?
- 8) Quelle complémentarité, ou quelle plus-value, y a-t-il dans cette prestation plutôt que d'autres moyens de signaler le harcèlement de rue (par ex. via les réseaux sociaux, d'autres applications, d'autres services ou acteurs)
- 9) Avez-vous d'autres commentaires ou feedbacks ?

Canevas d'entretien utilisateurs-trices

- 1) Comment avez-vous su qu'il était possible de signaler un cas de harcèlement de rue à la Ville de Lausanne ?
- 2) Pourquoi avez-vous décidé de signaler cette situation d'harcèlement de rue ?
- 3) Comment le signalement par le biais du formulaire s'est-il passé ?
- 4) Quelles étaient vos attentes au moment de signaler une situation, voire de solliciter un contact avec la Ville de Lausanne ?
- 5) Est-ce que le contact pris avec la Ville vous a été utile ?
 - Qu'est-ce que cela vous a apporté,
 - Qu'avez-vous appris ? qu'est-ce que cela vous a permis de faire ?

(Remarque : adapter cette question en fonction de ce que la personne a sollicité comme soutien. Si le suivi effectué par la Ville de Lausanne n'est pas connu (cf. pas d'infos dans le formulaire de contact, demander l'interlocuteur/trice)
- 6) Selon vous, qu'est-ce qu'on pourrait faire pour encore améliorer cette prestation ?
- 7) Est-ce que vous connaissez

- Les affiches et vidéos (publicité) sur la prestation de signalement dans la rue, sur les réseaux sociaux ou dans les bus/métros
- Instagram
- Facebook
- Cartes de visites avec code QR

Si un ou plusieurs de ces moyens de sensibilisation sont connus, demander comment l'interlocuteur/trice apprécie ces moyens de communication.

(remarque : cette question ne sert pas à avoir une appréciation complète de la campagne de sensibilisation, mais doit simplement nous donner des indicateurs sur la question de savoir si les moyens engagés sont jugés adéquats)

- 8) Avez-vous déjà signalé des cas de harcèlement de rue à d'autres endroits ? par ex. un service de la Ville de Lausanne (police, déléguée à l'égalité etc.) ou sur Internet (autres applications, réseaux sociaux) ?

Si oui, quelles différences avez-vous pu constater ?

- 9) Avez-vous d'autres remarques dont vous souhaitez nous faire part ?

Canevas d'entretien chargée de mission

- 1) Pouvez-vous m'expliquer comment exactement la prestation de signalement est organisée ? Quelles sont les procédures pour

- Traiter les données fournies via l'outil ?
- Donner des conseils
- Orienter les utilisateurs / trices ?
- Autres suivis ?

- 2) Avec quels partenaires (police etc.) collaborez-vous lors de la mise en œuvre de la prestation et comment cette collaboration se passe-t-elle ?

- 3) A votre avis, la prestation est-elle suffisamment connue par vos partenaires ?

- 4) Selon vous, quels sont les points forts de la prestation ? Quel sont ses points faibles ? Comment pourrait-on l'améliorer ?

- 5) Pouvez-vous m'expliquer les détails du travail de promotion de la prestation et me fournir les dates auxquelles les différentes vagues ont été effectuées ?

A votre avis, la prestation est-elle suffisamment connue de la population ?

- 6) Selon vous, quel est l'impact de la prestation sur

- Les utilisateurs / trices de la prestation ?
- Sur d'autres bénéficiaires (par ex. autres victimes et témoins, d'autres partenaires publics ou privés, d'autres services de l'administration communale)
- Sur l'opportunité de commettre des actes d'harcèlement de rue à Lausanne ?
- Le phénomène et sa reconnaissance par les services de l'administration, la population ou encore d'autres partenaires)

- 7) Quel potentiel d'évolution voyez-vous dans la prestation ?

- 8) Avez-vous d'autres commentaires ou feedbacks ?

Question discutée avec Mme Embalò et M. Schär

- 9) Quel est l'avantage du rattachement de la prestation à l'Observatoire de la sécurité ? Quels désavantages ce rattachement peut-il avoir ?