

Surveiller ne suffit plus : Vers une nouvelle génération de CSU

*Analyse et recommandations opérationnelles fondées sur la
Stratégie nationale de prévention de la délinquance 2026-2030,
publiée par le Secrétariat général du Comité interministériel de
prévention de la délinquance et de la radicalisation*



Surveiller ne suffit plus : Vers une nouvelle génération de CSU

DG Advisory Global - SARL au capital de 500 € - RCS Poitiers 105 427 207

Tous droits réservés. Toute reproduction, même partielle, est interdite sans autorisation écrite préalable de DG Advisory Global.

Introduction

Pendant des années, le mandat d'un centre de supervision urbaine était relativement simple : voir, enregistrer, alerter. La caméra était l'outil. L'opérateur était l'observateur. La salle de contrôle était un poste de surveillance.

Ce temps est révolu.

La délinquance a changé de visage. Les violences physiques progressent de 5 % en 2025. La cyber-délinquance n'est plus un phénomène marginal, mais une réalité structurelle. Les mineurs sont de plus en plus impliqués dans des formes de criminalité grave, souvent invisibles aux systèmes de surveillance classiques. Les menaces sont plus rapides, plus diffuses, plus complexes. Elles traversent les frontières entre espace numérique et espace physique, entre prévention et répression, entre acteurs sociaux et forces de sécurité.

Face à cette mutation, surveiller ne suffit plus.

La Stratégie nationale de prévention de la délinquance 2026-2030 (SNPD), publiée par le Secrétariat général du Comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation, cristallise cette réalité. En appelant à une coordination renforcée entre acteurs, à une détection plus précoce des situations à risque et à une réponse territoriale mieux articulée, elle redéfinit implicitement ce que l'on attend d'une salle de contrôle publique : non plus un outil passif de surveillance, mais un acteur à part entière de la sécurité publique.

C'est ce passage, du rôle d'observateur à celui d'acteur, qui est au cœur de ce document. Il s'adresse aux maires et élus locaux qui pilotent la politique de sécurité sur leur territoire, aux directeurs de CSU qui en ont la charge opérationnelle, ainsi qu'aux instances nationales qui définissent le cadre dans lequel ces structures évoluent. Son objectif n'est pas de commenter la stratégie nationale, mais d'en tirer les conséquences concrètes pour les professionnels qui travaillent dans les salles de contrôle, et pour ceux qui les dirigent.



La salle de contrôle de demain ne se définit pas par le nombre de ses caméras. Elle se définit par sa capacité à coordonner, à détecter, à agir, et à s'inscrire pleinement dans l'écosystème de la sécurité publique locale.

La SNPD 2026-2030 : ce qu'elle dit des CSU, et ce qu'elle pourrait en attendre

Toute réflexion sur le rôle futur des CSU doit commencer par une lecture honnête de la stratégie nationale qui en définit le contexte. La SNPD 2026-2030 mérite ce regard attentif. Elle n'est pas un document de communication. C'est un effort de politique publique sérieux, construit sur deux ans de concertation impliquant une vingtaine de préfectures, une trentaine de consultations territoriales et un cycle d'ateliers thématiques nationaux associant administrations, élus et acteurs associatifs. Elle pose un diagnostic rigoureux et propose un programme d'action concret en 50 mesures.

Elle mérite cependant d'être lue à deux niveaux : ce qu'elle dit explicitement des centres de supervision urbaine, et ce qu'elle leur demande implicitement sans le formuler. C'est l'écart entre ces deux lectures qui constitue à la fois le défi et l'opportunité pour les CSU français.

Un diagnostic lucide d'une délinquance en mutation

Le point de départ de la stratégie est factuel et sans complaisance. Les indicateurs de la délinquance enregistrée par la police et la gendarmerie nationale dessinent un tableau préoccupant, qui justifie pleinement une approche renouvelée.

Les violences physiques sont en hausse de 5 % en 2025, qu'elles soient commises dans le cadre familial ou en dehors. Les violences sexuelles progressent de 8 %. Le nombre de victimes d'homicides s'établit à 982, tandis que les tentatives d'homicide poursuivent leur progression. Les infractions liées aux stupéfiants croissent, tant pour l'usage que pour le trafic.

La situation concernant les mineurs est particulièrement alarmante. Les homicides élucidés commis par des mineurs sont passés de 34 en 2016 à 121 en 2025. Les tentatives d'homicide ont plus que doublé sur la même période. Plus de la moitié des victimes de violences sexuelles sont des mineurs. Entre mars 2025 et février 2026, près de 830 armes ont été saisies dans des établissements scolaires, dont la quasi-totalité des armes blanches.

À ces formes traditionnelles s'ajoute un phénomène structurel : la cyber-délinquance. Harcèlement, escroquerie, haine en ligne, prostitution de mineurs, contrôle des victimes à distance par des proxénètes via des outils numériques : le numérique est devenu un espace de violences à part entière, qui prolonge et amplifie les phénomènes observés dans l'espace physique.

Trois axes, cinquante mesures : une architecture cohérente

Face à ce tableau, la SNPD articule sa réponse autour de trois axes prioritaires, chacun décliné en mesures opérationnelles concrètes.

Le premier axe vise à mieux adapter la réponse publique aux nouvelles formes de délinquance : banalisation des armes blanches, cyberviolences et haine en ligne, narcotrafic impliquant des mineurs, exploitation criminelle des jeunes. Le deuxième porte sur la continuité de la prévention, de l'enfance à l'âge adulte, en investissant dans le soutien parental, l'accompagnement des personnes vulnérables et le renforcement du lien entre les jeunes et les institutions. Le troisième s'attaque à la coordination et aux outils, en renforçant le rôle des maires, en soutenant les coordonnateurs des conseils locaux de sécurité et en créant une Académie numérique de la prévention.

L'ensemble repose sur quatre principes directeurs : l'interministérialité pour dépasser les logiques de silo, la territorialisation pour adapter les réponses aux réalités locales, la souplesse laissée aux acteurs de terrain, et le pragmatisme dans la gouvernance et l'ingénierie de prévention. Ce sont des principes que les professionnels des salles de contrôle reconnaîtront immédiatement comme des défis quotidiens.

Ce que la SNPD dit réellement des CSU

La stratégie mentionne les centres de supervision urbaine. Mais il est important de regarder honnêtement dans quel contexte et avec quelle ambition.

Les CSU apparaissent dans la Mesure 41, au sein de l'axe 3, consacrée à l'accompagnement des élus dans la sécurisation de l'espace public. La vidéoprotection y est présentée comme un pilier de la prévention situationnelle, utile à la dissuasion, à la gestion des événements d'ordre public et à l'élucidation des infractions. Dans ce cadre, la stratégie soutient la mutualisation des dépôts d'images vers les CSU et les raccordements à l'échelon intercommunal. L'un des indicateurs d'évaluation de cette mesure est le nombre de collectivités dotées d'un CSU.

C'est là l'intégralité de la place accordée aux CSU dans 132 pages de stratégie nationale.

Ce cadrage est révélateur. Dans la vision portée par la SNPD, le CSU est une infrastructure technique de distribution d'images vidéo. Il est un écran, un point de convergence des flux de caméras, un outil de traçabilité au service des enquêteurs. Ce n'est pas sans valeur, et la stratégie a raison de soutenir ce déploiement. Mais ce n'est qu'une fraction de ce qu'un CSU bien organisé peut apporter à l'écosystème de prévention que la stratégie cherche à construire.



Ce cadrage n'est pas anodin, et les évaluations françaises lui donnent une résonance particulière. La Cour des comptes a examiné la vidéoprotection à trois reprises en l'espace de dix ans – en 2011, 2020 et 2022 – sans jamais établir de corrélation globale entre la densité de caméras et les taux de délinquance ou d'élucidation. Son audit de 2022 sur le Plan de vidéoprotection pour Paris a mis en évidence des dépassements de coûts de 52 à 114 %, et l'absence d'évaluation d'efficacité depuis 2010. Une étude du CREOGN, portant sur 1 939 enquêtes judiciaires dans la métropole grenobloise entre 2017 et 2020, a établi que la vidéo avait apporté une contribution décisive dans 22 affaires, soit 1,1 % du total. Ces chiffres ne signifient pas que la vidéoprotection est inutile. Ils confirment que la caméra seule ne fait pas la prévention. Ce qui compte, c'est ce qu'on en fait.

L'écart entre ce que la SNPD demande et ce qu'elle imagine

C'est ici que réside l'observation la plus significative pour les professionnels des salles de contrôle. La stratégie demande simultanément deux choses qui sont en tension : elle confine les CSU à un rôle technique passif, et elle appelle à une coordination territoriale, une détection précoce et une réponse décloisonnée que seul un acteur opérationnel en temps réel peut assurer.

La SNPD demande une meilleure détection des signaux faibles précurseurs de violence ou de basculement dans la délinquance. Elle demande une réponse coordonnée impliquant des acteurs multiples : forces de l'ordre, services sociaux, acteurs éducatifs, associations spécialisées. Elle identifie le fonctionnement en silo comme l'un des obstacles majeurs à l'efficacité de la prévention. Elle appelle à une réponse « 360° » qui suppose un point de convergence de l'information en temps réel.

Qui, concrètement, peut assurer cette convergence ? Qui reçoit les alertes, coordonne les interventions et maintient la continuité de la réponse entre des acteurs aux cultures professionnelles très différentes ? Dans la plupart des territoires, la réponse est la salle de contrôle. Mais la stratégie ne lui confie pas ce rôle. Elle lui demande de stocker des images.

Une opportunité considérable pour les CSU

Cette lecture ne constitue pas une critique de la SNPD. C'est le constat d'un espace que les CSU ont l'opportunité de revendiquer et d'occuper. Si la stratégie ne les a pas encore imaginés comme acteurs proactifs de la prévention, rien n'empêche les CSU de le devenir. Et les bénéfices pour les objectifs de la stratégie seraient considérables.

Un CSU qui joue pleinement son rôle dans l'écosystème de prévention contribue directement aux trois axes de la SNPD. Sur le premier axe, il est en première ligne



pour détecter les comportements précurseurs liés aux armes blanches et aux situations de trafic. Sur le deuxième, il peut être un nœud de signalement et d'orientation pour les personnes vulnérables détectées dans l'espace public, en interface directe avec les ISCG et les services médico-sociaux. Sur le troisième, il est le maillon opérationnel manquant entre la volonté de coordination affichée par la stratégie et la réalité du terrain.

En d'autres termes, les CSU ont la capacité de devenir l'un des leviers les plus puissants de la SNPD 2026-2030. Pas en remplaçant les acteurs que la stratégie mobilise, mais en assurant la cohérence opérationnelle que ces acteurs ne peuvent pas assurer seuls. C'est ce passage, d'une infrastructure passive de surveillance à un acteur actif de la prévention, qui est au cœur de ce document.



Périmètre

Le terme « salle de contrôle » recouvre ici plusieurs types de structures aux missions proches :

- Les centres de supervision urbaine (CSU), opérés sous l'autorité du maire
- Les salles de commandement de police municipale
- Les salles de coordination préfectorales
- Les centres opérationnels des transports urbains à vocation sécuritaire

De la surveillance à l'action : pourquoi le modèle passif est dépassé

Pendant longtemps, la question posée aux CSU était simple : avez-vous vu quelque chose ? La réponse attendue l'était tout autant : oui ou non, avec une image à l'appui. Ce modèle de surveillance passive a longtemps suffi, parce que la délinquance elle-même était relativement lisible dans l'espace public.

Ce n'est plus le cas. La délinquance contemporaine est plus fragmentée, plus rapide, et de plus en plus souvent, invisible aux caméras. Elle se prépare en ligne avant de se manifester physiquement. Elle implique des profils que les opérateurs ne sont pas toujours formés à reconnaître. Elle croise des problématiques sociales, familiales et de santé mentale que les systèmes de vidéoprotection ne sont pas conçus pour détecter.

Le CSU proactif : une définition opérationnelle

Le passage à un mode proactif ne consiste pas à faire plus avec les mêmes outils. Il consiste à changer fondamentalement la manière dont une salle de contrôle

conçoit son rôle dans l'écosystème de sécurité publique locale. Concrètement, cela se traduit par quatre changements de posture :

- **De l'observation à la détection** : l'opérateur ne regarde plus passivement ; il analyse, repère des comportements anormaux, identifie des signaux faibles et anticipe.
- **Du signalement à la coordination** : la salle de contrôle ne se contente pas d'alerter les forces de l'ordre ; elle contribue à orchestrer une réponse impliquant les bons acteurs au bon moment.
- **De la réaction à la prévention** : le CSU contribue à éviter les incidents autant qu'à y répondre, en s'inscrivant dans les dispositifs locaux de prévention.
- **De l'outil à l'acteur** : la salle de contrôle devient une ressource de renseignement et de pilotage local, et non plus seulement un dispositif technique.

Un CSU proactif n'est pas mieux équipé qu'un CSU passif. Il est mieux organisé, mieux formé, et mieux connecté à l'écosystème dans lequel il opère.



Ce que l'expérience internationale confirme

La distinction entre surveillance passive et contrôle actif n'est pas une intuition de praticien. C'est l'une des conclusions les plus robustes de quatre décennies de recherche internationale sur l'efficacité des systèmes de vidéoprotection.

Les synthèses les plus rigoureuses disponibles, portant sur plusieurs dizaines d'évaluations conduites en Europe, en Amérique du Nord et en Australie, établissent une réduction moyenne de l'ordre de 13 à 16 % de la délinquance pour les systèmes de vidéoprotection passive. Ce chiffre monte à près de 50 % pour les violences et les incivilités graves lorsque les caméras sont intégrées dans un centre de contrôle actif, avec des opérateurs dédiés et une connexion directe au déploiement des patrouilles. Ce résultat provient du seul essai contrôlé randomisé jamais conduit dans ce domaine, mené à Newark, aux États-Unis, où des zones traitées avec un dispositif de contrôle actif ont été comparées à des zones témoins sur la même période.

La leçon est simple : ce n'est pas la caméra qui protège, mais ce que fait l'organisation qui l'exploite. Un réseau de 2 000 caméras surveillé passivement produit des effets modestes. Un CSU de 200 caméras avec des opérateurs bien formés, des processus adaptés et des interfaces directes avec les acteurs de terrain, peut produire des effets radicalement différents.

La recherche est sans ambiguïté : la valeur d'un CSU réside dans sa capacité à agir sur ce qu'il voit, et non dans le volume de ce qu'il observe.

Les CSU aujourd'hui : un potentiel sous-exploité

Avant d'envisager la transformation, il faut regarder honnêtement où en sont les CSU français. Le tableau est contrasté. Il existe des centres de supervision urbaine remarquablement bien organisés, dotés d'équipes formées et de processus solides, qui jouent déjà un rôle actif dans la coordination locale de sécurité. Ces exemples existent et doivent servir de référence. Mais ils restent l'exception.

Une hétérogénéité structurelle

Le paysage des CSU en France est profondément hétérogène. Entre une métropole dotée d'une infrastructure intégrée et une commune moyenne dont le CSU fonctionne avec deux opérateurs à temps partiel, les écarts de maturité sont considérables. Cette hétérogénéité n'est pas en soi un problème. Elle le devient dès lors qu'elle empêche la coordination entre structures et crée des inégalités dans la qualité de la réponse opérationnelle à l'échelle d'un territoire.

La technologie en avance sur l'organisation

Ces dernières années ont vu un investissement important dans les technologies de supervision urbaine : systèmes de vidéoprotection étendus, outils d'analyse vidéo, plateformes de gestion des incidents. Cet investissement est légitime. Il a cependant trop souvent été déployé sans attention équivalente portée à la formation des opérateurs, à l'adaptation des processus et à la clarification des rôles.

Un indicateur concret illustre bien ce problème : le ratio caméras-opérateurs. Des recherches conduites en Grande-Bretagne et aux États-Unis montrent systématiquement qu'au-delà de 16 caméras par opérateur, la capacité de détection se dégrade significativement, en raison de la saturation visuelle et de la fatigue cognitive. Pourtant, de nombreux CSU français fonctionnent avec des ratios de 50 à 175 caméras par opérateur. À ces niveaux, les opérateurs ne signalent aux forces de l'ordre qu'une fraction des incidents qu'ils observent réellement, non par manque de vigilance, mais parce que la charge cognitive dépasse ce qu'un être humain peut traiter efficacement sans soutien. Ce n'est pas un problème de motivation, mais un problème de conception.



Le résultat est fréquemment une salle technologiquement dotée, mais organisationnellement fragilisée : des opérateurs exposés à des volumes d'information qu'ils ne sont pas formés à hiérarchiser, des alertes qui se perdent dans des flux non structurés, et des escalades mal définies. Ajouter des caméras à une organisation déjà en surcharge ne fait qu'aggraver le problème. La technologie amplifie les capacités d'une organisation bien structurée. Elle amplifie aussi les dysfonctionnements d'une organisation qui ne l'est pas.

Un isolement institutionnel persistant

Dans de nombreux territoires, le CSU fonctionne sans interface opérationnelle claire avec la police nationale ou la gendarmerie, sans protocoles formalisés avec les services sociaux, et sans lien structuré avec les dispositifs locaux de prévention. Ce cloisonnement n'est pas toujours le résultat de mauvaises volontés. Il reflète l'absence de cadres organisationnels qui permettraient une collaboration fluide.

C'est précisément là que se situe l'écart entre ce que la SNPD demande en matière de coordination et ce que les CSU sont actuellement en mesure de fournir. Comblar cet écart est à la fois l'enjeu central de ce document et la condition de réussite de la stratégie nationale à l'échelon local.

Des ressources humaines insuffisamment valorisées

Les opérateurs de CSU exercent un métier exigeant : forte charge cognitive, horaires décalés, exposition régulière à des situations difficiles. Leur recrutement, leur formation continue et leur suivi restent trop souvent des angles morts dans la gestion des collectivités. Un opérateur insuffisamment formé ou exposé à un niveau de stress non pris en charge est un opérateur dont la fiabilité se dégrade dans la durée.

Le passage à un mode proactif exige davantage des opérateurs, pas moins. Cela rend l'investissement dans les ressources humaines encore plus urgent. Un CSU ne peut pas devenir un acteur de la sécurité publique si les personnes qui le font tourner ne sont pas outillées pour tenir ce rôle.

Le plus grand obstacle à la transformation des CSU n'est pas technologique. Il est organisationnel, humain et culturel.

Ce que le passage au mode proactif change

Un CSU proactif ne se contente pas de répondre différemment aux incidents. Il fonctionne différemment au quotidien. Cette section examine ce que la transformation implique dans chacun des domaines que la SNPD identifie comme prioritaires.

Face aux nouvelles formes de délinquance

Narcotrafic et présence dans l'espace public

L'implication croissante des mineurs dans les réseaux de trafic génère une présence dans l'espace public que les CSU observent souvent sans pouvoir y répondre efficacement, faute de protocoles adaptés et de liens opérationnels avec les acteurs de prévention spécialisée. Un CSU proactif ne se contente pas d'identifier ces situations : il dispose de canaux directs vers le programme LIMITS et les structures d'accompagnement, et contribue activement à la réponse coordonnée que la stratégie appelle de ses vœux.

Armes blanches : réactivité et anticipation

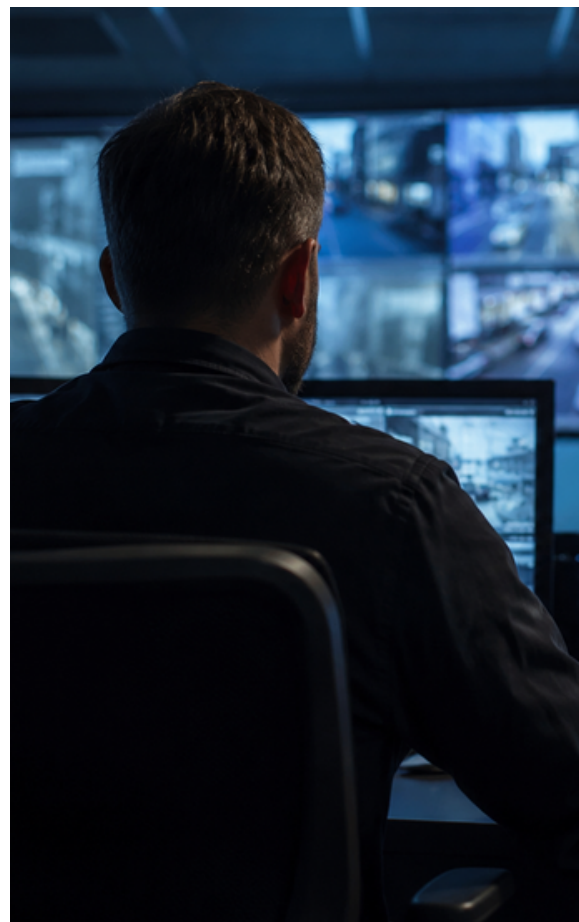
La progression du port d'armes blanches chez les mineurs modifie le profil de risque dans les espaces surveillés. Les données sont éloquentes : entre le 1er mars 2025 et le 15 février 2026, 829 armes ont été saisies dans des établissements scolaires. Cette dynamique se prolonge dans les espaces publics adjacents. Un opérateur formé à reconnaître les comportements précurseurs peut déclencher une alerte avant qu'un incident ne se produise. C'est la différence entre la surveillance et la prévention active.

Face aux enjeux de vulnérabilité et de prévention

Détecter sans attendre l'incident

La détection des personnes en situation de vulnérabilité dans l'espace public représente une évolution significative du rôle opérationnel des CSU. Elle ne consiste pas à surveiller davantage, mais à regarder différemment. Un opérateur formé à reconnaître les signaux de détresse, de désorientation ou d'exposition à des violences peut déclencher une intervention sociale bien avant qu'une infraction soit commise.

Cette capacité suppose des protocoles clairs de signalement vers les intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie (ISCG), les services médico-sociaux et les associations spécialisées. Sans ces protocoles, la détection reste stérile. La salle de contrôle doit être un nœud de redistribution, et non un terminus.



Face aux enjeux de coordination et de gouvernance

Du poste de surveillance au nœud de coordination

La coordination locale de sécurité ne peut fonctionner sans un point de convergence de l'information en temps réel. Ce point de convergence, c'est la salle de contrôle. Mais pour jouer ce rôle, elle doit être connectée : à la police municipale, aux forces nationales, aux services sociaux, aux gestionnaires d'espace public et aux dispositifs locaux de prévention.

L'expérience des centres opérationnels en temps réel développés aux États-Unis illustre ce que cette connexion peut produire concrètement. Dans une étude portant sur 243 enquêtes pour tirs et homicides, les affaires dans lesquelles un centre de contrôle avait localisé et transmis des images pertinentes en temps réel avaient 442 % de chances supplémentaires d'être élucidées par rapport aux affaires non assistées. Ce n'est pas un résultat technologique, mais un résultat organisationnel : la valeur vient de la capacité de la salle de contrôle à trouver, qualifier et transmettre la bonne information au bon acteur au bon moment. Un CSU non connecté aux forces d'intervention ne peut pas produire cet effet, quelle que soit la qualité de ses caméras.

Cette connexion ne se crée pas spontanément. Elle suppose des protocoles d'interface formalisés, des contacts identifiés chez chaque partenaire, et une culture partagée entre des professionnels dont les formations et les réflexes sont très différents. Construire ces interfaces est l'une des priorités concrètes du passage au mode proactif.

Le CSU comme ressource de renseignement local

Les opérateurs accumulent au quotidien une connaissance fine des dynamiques territoriales : points de tension récurrents, horaires à risque, comportements inhabituels, évolutions dans l'occupation de l'espace public. Cette connaissance est une ressource de renseignement précieuse pour le pilotage local de la sécurité.

Encore faut-il qu'elle remonte vers les instances décisionnelles. Intégrer le CSU dans les travaux du Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD), formaliser les remontées d'information vers le maire et vers les partenaires, c'est transformer la salle de contrôle en acteur du pilotage territorial, et non en simple exécutant technique.

Transformer le CSU : la feuille de route opérationnelle

La transformation d'un CSU ne s'improvise pas. Elle se construit méthodiquement, en travaillant simultanément sur le mandat, les personnes, les processus et les partenariats. Cette feuille de route est conçue pour être accessible quelle que soit la taille de la structure.



Recommandations

Les recommandations qui suivent complètent la feuille de route opérationnelle en s'adressant aux niveaux décisionnels qui conditionneront sa mise en œuvre effective. Elles sont volontairement ciblées et concises.

e la maturité opérationnelle de son CSU : qualité des processus, compétences des équipes, efficacité des interfaces partenariales. C'est la condition d'un pilotage éclairé.

POUR LES MAIRES ET LES ÉLUS : Recommendations 01 - 04

POUR LES DIRECTEURS DE CSU : Recommendations 05 - 09

POUR LES INSTANCES NATIONALES : Recommendations 10 - 15

POUR LES MAIRES ET LES ÉLUS

01

FORMALISER LE MANDAT CSU
Transformer le CSU en acteur reconnu du continuum de sécurité publique locale, et non en simple infrastructure technique.

**OBJECTIF**
Clarifier les responsabilités, les droits d'action et les interfaces partenariales.

**ACTIONS CLÉS**

- Délibération municipale officielle
- Définition des responsabilités opérationnelles
- Validation des protocoles d'escalade

**IMPACT OPÉRATIONNEL**
Légitimité · Responsabilisation · Cadrage

**HORIZON**
3 - 6 mois

DG Advisory Global © 2026.

POUR LES MAIRES ET LES ÉLUS

02 INVESTIR DANS LES PERSONNES

Conditionner tout investissement technologique à une évaluation parallèle des besoins en formation et en effectifs.



OBJECTIF

Garantir que le capital humain suit le capital technique.



ACTIONS CLÉS

- Volet RH obligatoire dans chaque dossier d'équipement
- Ratio formation/technologie suivi annuellement
- Plan de formation continue adossé au budget



IMPACT OPÉRATIONNEL

Compétence · Exploitation · Durabilité



HORIZON

Permanent

POUR LES MAIRES ET LES ÉLUS

03 ASSOCIER LE CSU AU CLSPD

Ancrer le CSU dans les instances stratégiques locales pour alimenter le pilotage politique de la prévention.



OBJECTIF

Faire du CSU un contributeur permanent à la gouvernance locale.



ACTIONS CLÉS

- Inscription du directeur CSU comme membre permanent
- Reporting structuré au CLSPD
- Présentation annuelle des données opérationnelles



IMPACT OPÉRATIONNEL

Coordination · Visibilité · Pilotage



HORIZON

1 - 3 mois

POUR LES MAIRES ET LES ÉLUS

04 EXIGER UN TABLEAU DE BORD DE MATURITÉ

Disposer d'une évaluation annuelle dépassant les statistiques d'incidents pour couvrir processus, compétences et partenariats.



OBJECTIF

Doter les élus d'un outil de pilotage factuel.



ACTIONS CLÉS

- Définition des dimensions et indicateurs
- Rapport annuel structuré par le directeur CSU
- Intégration dans le cycle budgétaire



IMPACT OPÉRATIONNEL

Transparence · Redevabilité · Amélioration



HORIZON

6 – 12 mois

POUR LES DIRECTEURS DE CSU ET LES RESPONSABLES OPÉRATIONNELS

05 AUDITER AVANT D'INVESTIR

Établir un diagnostic honnête de l'état actuel avant toute décision d'investissement humain, technologique ou organisationnel.



OBJECTIF

Orienter les investissements avec discernement.



ACTIONS CLÉS

- Entretiens structurés avec équipes et partenaires
- Revue des processus et interfaces
- Diagnostic sur quatre dimensions clés



IMPACT OPÉRATIONNEL

Lucidité · Priorisation · Pertinence



HORIZON

1 - 3 mois

POUR LES DIRECTEURS DE CSU ET LES RESPONSABLES OPÉRATIONNELS

06 FORMALISER LES PROTOCOLES PARTENARIAUX

Remplacer les liens informels par des protocoles écrits, testés et mis à jour régulièrement avec chaque partenaire clé.



OBJECTIF

Garantir la continuité et la traçabilité des échanges.



ACTIONS CLÉS

- Protocole par partenaire (police, ISCG, médico-social, éducatif)
- Exercice de simulation semestriel
- Révision à chaque changement d'interlocuteur



IMPACT OPÉRATIONNEL

Fiabilité · Interopérabilité · Réactivité



HORIZON

3 - 6 mois

POUR LES DIRECTEURS DE CSU ET LES RESPONSABLES OPÉRATIONNELS

07 INSTAURER LE RETOUR D'EXPÉRIENCE

Analyser collectivement incidents et réussites pour améliorer en continu la qualité opérationnelle.



OBJECTIF

Créer un cycle d'apprentissage permanent et peu coûteux.



ACTIONS CLÉS

- Critères de déclenchement définis
- Format de débriefing court (30–45 min)
- Archivage et intégration dans les procédures



IMPACT OPÉRATIONNEL

Apprentissage · Cohésion · Qualité



HORIZON

1 - 2 mois

POUR LES DIRECTEURS DE CSU ET LES RESPONSABLES OPÉRATIONNELS

08

RÉVISER LES PROFILS DE POSTE

Aligner recrutement et formation sur les compétences du CSU proactif : analyse comportementale, coordination, jugement opérationnel.



OBJECTIF
 Passer d'opérateurs techniques à analystes opérationnels.



ACTIONS CLÉS

- Mise à jour des fiches de poste
- Adaptation des critères de recrutement
- Plan de formation intégrant rotation et récupération cognitive



IMPACT OPÉRATIONNEL
 Professionnalisation · Attractivité · Fiabilité



HORIZON
 3 - 6 mois

POUR LES DIRECTEURS DE CSU ET LES RESPONSABLES OPÉRATIONNELS

09

EXPLOITER AVANT D'ACHETER

Évaluer ce que l'on fait réellement avec le dispositif existant avant d'engager de nouvelles dépenses d'équipement.



OBJECTIF
 Optimiser l'existant et investir avec discernement.



ACTIONS CLÉS

- Mesurer le ratio caméras-opérateurs réel
- Évaluer le taux d'alertes suivies d'action
- Comparer aux seuils documentés par la recherche



IMPACT OPÉRATIONNEL
 Discernement · Optimisation · Rentabilité



HORIZON
 1 - 3 mois

POUR LES INSTANCES NATIONALES

10 CRÉER UN CADRE NATIONAL DE STANDARDS

Définir un socle commun de normes pour les CSU en matière de formation, de processus et d'interfaces partenariales.



OBJECTIF

Harmoniser les pratiques et élever la maturité nationale.



ACTIONS CLÉS

- Groupe de travail interministériel
- Référentiel d'exigences minimales
- Guide national et programme d'accompagnement



IMPACT OPÉRATIONNEL

Cohérence · Qualité · Équité



HORIZON

12 - 24 mois

POUR LES INSTANCES NATIONALES

11 CERTIFIER LES PROFESSIONNELS

Créer une filière certifiante nationale pour les agents des CSU, aujourd'hui sans cadre obligatoire de compétences.



OBJECTIF

Garantir la fiabilité opérationnelle par la professionnalisation.



ACTIONS CLÉS

- Référentiel de compétences national
- Parcours certifiant progressif
- Mécanisme d'accréditation et renouvellement



IMPACT OPÉRATIONNEL

Professionnalisation · Légitimité · Mobilité



HORIZON

18 - 36 mois

POUR LES INSTANCES NATIONALES

12 IMPOSER UN REPORTING ANNUEL

Rendre obligatoire un reporting formalisé des CSU au CLSPD, incluant contribution à l'élucidation et performance opérationnelle.



OBJECTIF

Répondre aux critiques de la Cour des comptes et outiller les maires.



ACTIONS CLÉS

- Format national de reporting standardisé
- Inscription dans le cadre réglementaire des CLSPD
- Outils et guides méthodologiques d'accompagnement



IMPACT OPÉRATIONNEL

Transparence · Évaluation · Pilotage



HORIZON

12 - 18 mois

POUR LES INSTANCES NATIONALES

13 INTÉGRER LES CSU DANS LE SUIVI SNPD

Ajouter un volet CSU dans les bilans préfectoraux d'application de la stratégie nationale.



OBJECTIF

Rendre visible la contribution des CSU au dispositif national.



ACTIONS CLÉS

- Volet CSU dans les grilles d'évaluation préfectorales
- Indicateurs spécifiques (coordination, signalements, partenariats)
- Intégration dans les bilans annuels au SG-CIPDR



IMPACT OPÉRATIONNEL

Visibilité · Capitalisation · Redevabilité



HORIZON

16 - 12 mois

POUR LES INSTANCES NATIONALES

14 ENCADRER L'IA PAR UNE DOCTRINE NATIONALE

Définir un cadre doctrinal pour l'analyse vidéo augmentée avant toute généralisation dans les CSU.



OBJECTIF

Protéger les collectivités des risques juridiques et opérationnels.



ACTIONS CLÉS

- Typologies d'outils autorisés et exigences de supervision humaine
- Conditions d'évaluation post-déploiement
- Cadre opposable dans les marchés publics



IMPACT OPÉRATIONNEL

Sécurité juridique · Cohérence · Confiance



HORIZON

24 - 36 mois

POUR LES INSTANCES NATIONALES

15 DÉDIER UN VOLET CSU À L'ACADÉMIE NUMÉRIQUE

Créer un espace dédié aux professionnels des salles de contrôle au sein de la plateforme de ressources prévue par la SNPD.



OBJECTIF

Favoriser le partage de bonnes pratiques et la montée en compétence collective.



ACTIONS CLÉS

- Guides méthodologiques et retours d'expérience
- Référentiel de bonnes pratiques (ratios, protocoles)
- Animation par des praticiens et experts



IMPACT OPÉRATIONNEL

Formation · Mutualisation · Standardisation



HORIZON

12 - 18 mois

Conclusion : vers une nouvelle génération de CSU

Le centre de supervision urbaine passif est un modèle dépassé. Non pas parce que la surveillance n'a plus de valeur, mais parce qu'elle ne suffit plus à répondre aux exigences d'une sécurité publique locale qui s'est profondément complexifiée. Les menaces ont changé. Les attentes des élus ont changé. Le cadre stratégique national a changé. Les CSU doivent évoluer avec eux.

La prochaine génération de centres de supervision urbaine ne se définira pas par la résolution de ses caméras ni par la surface de ses écrans. Elle se définira par trois capacités fondamentales : la capacité à coordonner en temps réel une réponse impliquant des acteurs multiples, la capacité à détecter des signaux que les systèmes automatisés ne captent pas, et la capacité à agir, c'est-à-dire à déclencher, orienter et suivre une réponse adaptée à la situation.

La feuille de route proposée dans ce document est volontairement pragmatique. Elle part du principe que la plupart des CSU n'ont pas besoin de davantage de technologie. Ils ont besoin de clarté sur leur mandat, d'investissement dans leurs équipes, de processus conçus pour la coordination et d'interfaces effectives avec les acteurs du continuum de sécurité. Ces transformations sont à la portée de toutes les structures, quelle que soit leur taille, à condition d'être conduites dans le bon ordre.

La SNPD 2026-2030 crée les conditions politiques d'une telle transformation. Elle formule les exigences qui donnent aux CSU une raison d'évoluer et aux élus une justification pour investir. Mais la transformation elle-même doit venir de l'intérieur : des directeurs qui acceptent de remettre en question leur organisation, des élus qui comprennent ce qu'ils demandent à leurs salles de contrôle, et des équipes qui s'approprient un rôle élargi avec conviction.

Surveiller ne suffit plus. Le CSU de demain est un acteur de la sécurité publique, pas seulement un témoin. Ce choix appartient à ceux qui le dirigent.



À propos de DG Advisory

DG Advisory est un cabinet de conseil spécialisé dans la transformation des salles de contrôle et des centres d'opérations de sécurité. Nous accompagnons les directions de la sécurité, les collectivités territoriales et les équipes dirigeantes dans la transformation de leurs opérations critiques, en intégrant les dimensions humaines, organisationnelles et technologiques à travers un cadre méthodologique éprouvé.

Notre Cadre des 7 Piliers des Salles de Contrôle™ est un modèle de maturité fondé sur la gouvernance, développé à partir d'une expérience opérationnelle directe dans les domaines de la sécurité, des forces de l'ordre et de la gestion d'organisations complexes.

Chris Dreyfus-Gibson, Directeur général, est un ancien commandant de police et consultant en sécurité, avec une expérience chez Deloitte et Sopra Steria. Il est également Vice-président fondateur de l'International Critical Control Rooms Alliance (ICCRA).



Chris Dreyfus-Gibson MBA MSyl

Gérant

chris@dgadvisoryglobal.com