



Manuel de mise en oeuvre

*Demandez Angela*



VILLE DE NICE



# Table de matières

1. Contexte global et enjeux locaux	3
1.1. Contexte local	3
1.2. Références législatives	3
1.3. Définition, repères	3
2. Introduction	5
2.1. Le dispositif « Demandez Angela »	5
2.2. A qui est adressé ce manuel ?	5
2.3. Phase d'expérimentation du dispositif	5
2.4. Le périmètre défini	5
3. Etablir un réseau solidaire	6
3.1 Comment adhérer à la démarche	6
3.1.1 Charte d'engagement	6
3.2 Comment former	6
3.2.1 Le 'Pack' Demandez Angela	7
3.3 Comment suivre le réseau	8
4. Une campagne de communication	9
4.1 Identité visuelle	10
4.2 Groupes cibles	11
5. Etablir un système d'évaluation	11
6. Conclusions	15



# Annexes

Annexe 1 : Charte d'engagement

Annexe 2 : [Outil de suivi](#)

Annexe 3 : [Formulaire de rapport d'incident](#)

Annexe 4 : Fiches de recueil de l'observation croisée ([Ville](#) et [adhérents](#))

Annexe 5 : [Fiche de synthèse de l'observation croisée](#)

Annexe 6 : [Mots et messages clés](#)

Annexe 7 : Campagne de communication : [Indicateurs de performance \(KPI\)](#)



VILLE DE NICE



# 1. Contexte global et enjeux locaux

Promouvoir un environnement citadin niçois respectueux et sécurisé reste la priorité de la ville de Nice.

En cohérence avec la Stratégie Territoriale de Prévention de la Délinquance 2022-2026, la ville de Nice s'associe au Forum européen pour la sécurité urbaine (Efus, selon le sigle anglais) qui est un réseau européen de collectivités territoriales dédié à la réflexion, à la coopération et au soutien des élus et de leurs équipes en matière de sécurité urbaine. Créé en 1987, il rassemble près de 250 villes et régions de 17 pays.

Reconnu pour son expertise par les institutions nationales et européennes, l'Efus est un réseau représentatif de la diversité des territoires qui favorise, au-delà des clivages politiques, les échanges d'expériences entre les collectivités selon le principe : les villes aident les villes.

La démarche volontariste de la ville de Nice s'appuie sur une proposition du Secrétariat d'État chargé de l'Égalité entre les femmes et les hommes et de la lutte contre les discriminations en partenariat avec ONU Femmes et HeForShe, lancée en 2020.

## 1.1. Contexte local

« Être sécurisé et protégé pour sécuriser et protéger à son tour » devient notre nouveau défi.

Depuis 2008, le Service Prévention Commerçants de la police municipale de Nice fournit des conseils et des outils personnalisés à tout commerçant niçois qui en fait la demande : audit de sécurité, alerte SMS, bouton d'alerte commerçant.

Avec le dispositif « Demandez Angela », la ville de Nice souhaite aller plus loin dans la sécurisation de l'espace public. En ce sens, elle sait pouvoir compter sur l'engagement solidaire et citoyen en faveur de toute personne en situation d'insécurité sur l'espace public, quels que soient son âge, son genre ou sa condition, de jour comme de nuit.

À ce titre, la ville de Nice souhaite mettre en œuvre le dispositif « Demandez Angela », sur la zone-pilote du centre-ville et tester des solutions pour prévenir des agissements sexistes et des violences sexuelles et lutter collectivement contre le harcèlement de rue.



## 1.2. Références législatives

En France, le harcèlement de rue sexiste et sexuel dans l'espace public est défini par la loi. Il est réprimé par plusieurs textes législatifs :

- **Loi n° 2018-703 du 3 août 2018** : elle punit l'outrage sexiste et sexuel dans les espaces publics. Elle prévoit une amende de 4e classe pour les auteurs d'outrages sexistes, c'est-à-dire des propos ou comportements sexistes visant à dégrader, humilier ou intimider une personne en raison de son sexe.
- **Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018** : elle renforce la lutte contre les violences sexuelles et sexistes. Elle étend notamment le délit d'outrage sexiste et sexuel aux transports en commun.

## 1.3. Définition, repères

**L'outrage sexiste dans l'espace public** se réfère à tout comportement verbal, non verbal ou physique non désiré et à connotation sexuelle qui porte atteinte à la dignité d'une personne et crée un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Il inclut notamment les remarques, commentaires et gestes obscènes, la traque, les sifflements, l'exhibitionnisme et les frottements non consentis.

**Le consentement** : il se définit par l'expression d'un accord donné de manière libre et volontaire par une personne capable de donner son accord. Le consentement doit être donné sans contrainte, menace, chantage ou pression. La personne doit être en mesure de prendre une décision sans être influencée ou forcée. Le silence, le manque de résistance ou l'absence de protestation ne doivent pas être interprétés comme un consentement. Le consentement est donné en connaissance de cause. Il peut être retiré à tout moment.

**Harcèlement sexuel** : le harcèlement sexuel est une forme de violence sexiste qui consiste en des propos, comportements, avances non désirées ou pressions d'ordre sexuel répétées pouvant porter atteinte à la dignité d'une personne et créer un environnement intimidant, hostile ou offensant.

**Agression sexuelle** : une agression sexuelle désigne tout acte à caractère sexuel commis sans le consentement de la victime par la violence, la contrainte, la surprise ou la menace. Cela peut inclure des attouchements, des baisers forcés, des viols ou d'autres actes de pénétration non consentis.

**Viol** : le viol est constitué par tout acte de pénétration sexuelle, de quelque nature que ce soit, commis sur la personne d'autrui par violence, contrainte, menace ou surprise.



## 2. Introduction

### 2.1. Le dispositif « Demandez Angela »

« Demandez Angela » est un dispositif d'aide pour toute personne en situation de harcèlement de rue ou d'insécurité, quels que soient son âge, son genre ou sa condition, de jour et comme de nuit.

Il vise à créer un réseau sûr et solidaire de lieux (bars, hôtels, commerces) ayant la capacité d'assister et de soutenir des personnes qui se trouvent en situation de harcèlement.

- Grâce au code « Où est Angela ? » et au sticker affiché de manière visible par les établissements partenaires, toute personne qui se sent en danger, vulnérable ou menacée peut discrètement demander de l'aide au personnel de l'établissement.
- Un membre du personnel formé à cet effet pourra porter assistance de manière bienveillante, sans jugement ni remarque discriminatoire.

### 2.2. A qui s'adresse ce manuel ?

Ce manuel est destiné aux personnes qui vont mettre en œuvre et assurer le suivi du dispositif « Demandez Angela » dans la zone-pilote du centre-ville. Il contient des lignes directrices pour garantir le succès du programme après la phase de test, veiller à pérenniser le label et mettre en place un système d'évaluation.

### 2.3. La phase d'expérimentation du dispositif

Depuis 2022, les partenaires du projet IcARUS, en particulier l'Efus avec l'Université de Salford, accompagnent la ville de Nice dans la conception et la mise en place de la phase d'expérimentation du dispositif « Demandez Angela » dans Nice - Centre-ville. Cette phase est menée par les équipes suivantes :

- **Adjoints au Maire** : Anthony BORRÉ, Premier adjoint au Maire, Délégué à la Proximité, à la Sécurité, au Logement et à la Rénovation urbaine, Maty DIOUF, Déléguée à la Lutte contre les discriminations, au Droit des femmes, aux Actions humanitaires et à la Coopération et Franck MARTIN, Délégué au Territoire Hauts de Nice, aux Commerces, aux Marchés, à l'Artisanat et à la Gare du Sud
- **Qui dirige cette initiative ?** Le service prévention de Nice, dirigé par Caroline REVERSO-MEINIETTI



- Qui dispense la formation et fait le suivi des établissements ?
  - Valérie DUJARDIN, Coordinatrice, Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance
  - Anthony KNOCKART, Responsable du service de médiation - tranquillité publique coeur de ville
  - Cyrielle NEBULLA, Collaboratrice, Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance

#### 2.4. Le périmètre défini

Dans le cadre du projet européen IcARUS, mené par l'Efus, l'expérimentation portera sur 104 établissements répartis en 4 zones (Vieux-Nice, secteur Thiers, secteur Verdun et avenue Jean-Médecin). Ce sont les commerces, restaurants, musées et activités déjà équipés d'un bouton d'alerte et qui couvrent les tranches horaires suivantes : 6h/13h, 13h/20h ou 20h/6h

- 1 casino
- 2 cinémas
- 2 pharmacies
- 5 bâtiments administratifs
- 4 bijouteries
- 5 bureaux de tabac
- 3 boulangeries
- 14 hôtels
- 24 restaurants
- 44 boutiques



## 3. Construire un réseau solidaire

Le pilotage par la Ville est une condition de réussite du projet afin de coordonner les différentes parties prenantes, s'assurer du respect des protocoles et promouvoir le dispositif auprès du grand public.

### 3.1 Comment adhérer à la démarche

Le dispositif « Demandez Angela » vise à créer un réseau sûr et solidaire de lieux (bars, hôtels, commerces...) ayant la capacité d'assister et de soutenir des personnes qui se trouvent en situation de harcèlement ou d'insécurité. A travers ce réseau solidaire, des professionnels s'engagent à accueillir toute personne se sentant en danger, quels que soient son âge, son genre ou sa condition.

Tout commerçant souhaitant adhérer ou ayant une question en lien avec le dispositif, peut prendre contact via la boîte mail du Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD) : [clspd@ville-nice.fr](mailto:clspd@ville-nice.fr).

#### 3.1.1 Charte d'engagement

En adhérant au dispositif « Demandez Angela », l'établissement doit signer une charte d'engagement et s'engager à respecter les trois principes suivants :

- principe d'assistance
- principe d'information
- principe de communication

Cette charte précise que le programme de formation est un prérequis et une condition *sine qua none* pour acquérir le label « Demandez Angela » (voir Annexe 1).

### 3.2 Comment former

La ville de Nice assure une formation bi-mensuelle pour le personnel des lieux inscrits au programme.

- La formation initiale est une session de 2 heures dispensée par les services de prévention de la ville de Nice
- Le format est flexible. Il repose sur un module de sensibilisation qui permet de sensibiliser rapidement et efficacement en prenant en compte les contraintes de chaque commerçant (horaires, temps, etc..). Deux horaires (matin ou fin de journée) sont proposés, qui peuvent être également assurés sur site.



Une réunion annuelle avec tous les adhérents est également prévue pour entretenir le réseau, faire un bilan plus précis avec eux et également leur dispenser de nouveau une sensibilisation compte tenu des *turn over* de personnel.

**Qui assiste à la formation ?** Un membre du personnel (un responsable) de l'établissement adhérent est désigné comme « référent » du lieu. Cette personne recevra la formation et pourra être accompagnée par d'autres membres du personnel.

- Le responsable du programme s'assurera que tous les membres du personnel ont reçu la formation dispensée par la ville de Nice ou par le référent au cours de visites formelles ou informelles

Les éléments suivants sont expliqués au cours de la formation :

- Introduction : contexte et cadre du projet
- Les violences sexuelles et sexistes : harcèlement, harcèlement sexiste sur l'espace public, outrage sexiste, harcèlement sexuel, agression sexuelle, viol
- La notion de consentement
- Le cadre législatif et les sanctions encourues
- La fiche réflexe : les savoir-faire et savoir-être : accueillir, informer, garantir épauler relayer et aviser
- Comment réagir face à un auteur de harcèlement de rue ? La méthode des 5D (distraire, déléguer, documenter, diriger, dialoguer)<sup>1</sup>

Un questionnaire d'évaluation post-formation permet d'analyser le niveau de satisfaction des personnes formées sur plusieurs aspects :

- appréciation générale : organisation, informations, logistique
- objectifs de la formation : meilleure connaissance des situations, lois et sanctions encourues, savoir-faire, savoir-agir et connaissance des numéros et contacts utiles
- qualité de la formation : pédagogie, durée, interactions (questions - réponses)

---

<sup>1</sup> [Stand Up](#) est un programme international de formations lancé par L'Oréal Paris, l'ONG Right to Be et la Fondation des Femmes pour sensibiliser et former le plus grand nombre à intervenir en toute sécurité lorsqu'il est victime ou témoin de harcèlement sexuel dans les lieux publics. La Fondation des Femmes s'est engagée avec son réseau d'associations expertes à déployer le programme Stand Up dans toute la France.



- les suites : support de la formation, documentation, pack de communication
- les points forts et les pistes d'amélioration

**Point de vigilance** : La formation doit mettre l'accent sur la diversité de genre et d'âge du groupe cible. D'un côté, il doit inclure des mentions spécifiques sur la manière de soutenir les personnes LGBTQIA+ et de l'autre, aborder la manière d'accueillir, de rassurer et de mettre à l'abri des bénéficiaires les plus jeunes (mineurs).

### 3.2.1 Le 'Pack' « Demandez Angela »

Le 'pack' « Demandez Angela » est destiné aux établissements ayant reçu la formation. À la fin de chaque formation, un représentant de la Ville remet aux commerçants un tote bag avec le matériel suivant :

- une fiche réflexe
- un [manuel de formation](#)
- [une brochure](#) (présentant le dispositif)
- une carte de visite avec un QR code

Ce 'pack' contient également un kit de communication qui varie selon l'établissement :

- Un autocollant indiquant que l'établissement participe au programme « Demandez Angela »
- Des sachets de pain et de pharmacie
- Des couvre-verres
- Des affiches/posters à afficher dans les bars et/ou sur les toilettes
- Des affiches/posters digitaux pour les réseaux sociaux

### 3.3 Les outils de suivi du projet

Le *turnover* du personnel reste un enjeu majeur qui appelle un besoin constant de formation. Un système de suivi est mis en place pour veiller aux conditions de réussite du programme, sécuriser les adhérents, assurer la pérennisation du label et permettre d'évaluer le déploiement.

**Les outils de suivi**





- Il permet de faire remonter des informations quantitatives. Si l'établissement n'a pas été sollicité, cette information est également utile pour le bilan.
- Ce formulaire ne contient pas d'informations confidentielles (nom de la victime, du témoin ou tout élément levant l'anonymat), ni de fiche de signalement permettant de déclencher une procédure ou une intervention de police.
- **Des prises de contact régulières formelles et informelles** (contacts du service Prévention, passage des médiateurs, pilotage police municipale...)
- **Instauration de temps de bilan annuels**
  - Réunir les adhérents permet d'étudier les forces et les faiblesses à partir de leur retour d'expérience. Ces réunions permettent également de valoriser les partenaires et d'améliorer la connaissance mutuelle des adhérents, et d'associer les institutions ou des ressources associatives pour consolider le dispositif. Enfin, ces réunions sont une opportunité de communication auprès du grand public (communiqué de presse, conférence de presse, etc).
- **Organisation d'observations croisées** (environnement du dispositif)
  - Cette activité permet d'étudier la configuration du dispositif au regard des espaces publics, notamment les occupations et usages, les aménagements (bornes d'appel...), l'éclairage, la signalétique, l'accès aux transports et aux sanitaires et les parcours des usagers.
  - Elle permet de partager la vision d'un secteur « Demandez Angela » (forces et faiblesses), de recueillir l'expertise d'usage des usagers et de favoriser les liens entre professionnels et habitants. Elle permet également d'observer la communication « Demandez Angela » dans un lieu.
  - L'observation croisée se déroule en 3 temps : un brief en salle, un temps sur le terrain avec une démarche d'aller vers les usagers et un temps de débriefing (synthèse, restitution et recommandations).
    - Fiche de recueil de l'observation croisée (Annexe 4)
    - Fiche de synthèse de l'observation croisée (Annexe 5)



- Elle permet d'associer les porteurs du projet et des partenaires du Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD).

## 4. Communiquer

La visibilité de l'action municipale est essentielle pour promouvoir le dispositif et le faire connaître auprès des bénéficiaires sur la zone-pilote du centre-ville.

### 4.1 Les trois axes de communication

*Communiquer auprès du grand public, bénéficiaire du dispositif*

- Faire connaître le service
- Rendre lisibles les services
- Sensibiliser la population à la prévention et à la lutte contre les violences sexuelles et sexistes
- Offrir une communication multilingue

*Apporter les outils de communication auprès des partenaires*

- Identifier les adhérents

*Communiquer et promouvoir le dispositif*

- Proposer des bilans quantitatifs et qualitatifs
- Valoriser les adhérents
- Pérenniser le dispositif

En tant que membre de l'Efus, la Ville de Nice devient « **ville ambassadrice** » au niveau européen aux côtés d'autres villes de son réseau. La Ville serait porteuse d'un modèle sur la méthode de configuration et d'évaluation.

### 4.2 Identité visuelle

« Demandez Angela » est un dispositif d'aide pour toute personne en situation de harcèlement de rue ou d'insécurité, quels que soient son âge, son genre ou sa condition, de jour comme de nuit. Il repose sur l'engagement solidaire et citoyen pour créer un réseau sûr de lieux (bars, hôtels, commerces) pouvant assister et soutenir des personnes qui se trouvent en situation d'insécurité.



L'identité visuelle développée par LOBA, partenaire du projet IcARUS, vise à transmettre un sentiment de bien-être et de sécurité en utilisant une communication dynamique et colorée (caractéristique des couleurs de Nice). À Nice, « Demandez Angela » cible un public diversifié en termes de genres et d'âges. L'identité visuelle est donc conçue pour avoir un impact sur chaque groupe cible. La communication cherche à transmettre le message que chacun, quels que soient sa génération ou son genre, peut et doit se sentir en sécurité et en confiance.

L'identité visuelle contient un logo, avec ses déclinaisons, et le sticker 2) à afficher dans les établissements adhérents. Des gabarits Word et PowerPoint sont également disponibles.



*Les déclinaisons du logo*



*Le sticker*

### 4.3 Groupes cibles

« Demandez Angela » n'est pas spécifique au genre et vise à aider toutes les personnes qui sont ou se sentent victimes de harcèlement de rue ou en situation d'insécurité dans l'espace public.



Les trois axes de la communication permettent de cibler deux niveaux :

1. les adhérents : pouvoir les identifier, les faire connaître, les valoriser - faire connaître qu'ils sont formés et en capacité de prendre en charge toute personne les sollicitant ;
2. Le grand public : faire connaître le projet et les services proposés.

**Point de vigilance** : réussir à atteindre tous les groupes cibles reste un défi qui demande d'adapter la stratégie de communication et le contenu de la formation à chaque usager de la Ville.

La communication de la Ville doit permettre d'atteindre au mieux les différents bénéficiaires du dispositif tels que les enfants et les adolescents, les jeunes adultes, les femmes présentant un risque élevé de violence domestique, la communauté LBGTQIA+ et le public senior. Elle vise aussi les citoyens temporaires de la ville : les étudiants dont les étrangers, et les touristes, y compris les visiteurs pour affaires (entre autres).

## 5. Évaluer

Le dispositif « Demandez Angela » est une politique publique inscrite au sein du service Prévention de la Ville de Nice. Il fait l'objet d'une évaluation portant sur plusieurs axes :

- des bilans quantitatifs (participation au dispositif, nombre de personnes formées, nombre de partenaires associés, saisine du dispositif, activation du bouton d'alerte, intervention des forces de l'ordre, etc.)
- des bilans qualitatifs (qualité de la mise en œuvre, environnement du projet, perception par les publics)
- les impacts du projet.

### 5.1 Bilans quantitatifs et qualitatifs

#### Objectifs

- Mesurer l'adhésion au projet
- Évaluer les forces et les faiblesses du dispositif
- Pérenniser le dispositif
- Valoriser l'implication des partenaires



L'outil de suivi des adhésions permet de mesurer plusieurs aspects :

- le nombre d'adhérents
- la diversité des adhérents (type de commerces, institutions, associations), la provenance de l'adhésion
- la formation : le nombre de séquences, le nombre de personnes formées, la diversité des profils des participants
- le maillage du dispositif sur un territoire

Le formulaire de remontée d'incidents à posteriori permet de quantifier :

- le nombre de sollicitations
- le type de situation ayant donné lieu à l'activation du code
- le genre et l'âge du solliciteur
- horaires
- le quartier
- l'orientation dont l'activation du bouton d'appel

D'autres ressources permettent de compléter et de croiser des bilans :

- statistiques de la police municipale et du Centre de Supervision Urbain
- statistiques de la police nationale
- statistiques Parquet
- statistiques transporteurs
- statistiques aide aux victimes

Ainsi que des données issues :

- des applications numériques quand elles existent.
- des instances de travail locales (cellule de veille - CLSPD par exemple)

Ces bilans apportent également des informations utiles pour la communication interne et externe.



## 5.2 Qualité de la mise en oeuvre - application du protocole : Clients mystère

### Objectifs

- Observer le dispositif « Demandez Angela » après sa mise en place et dans son environnement.
- Mesurer la qualité de la mise en oeuvre du protocole par les adhérents
- Tester l'application du protocole et sa connaissance par les adhérents.

La mise en place de « clients mystère » peut permettre de tester le suivi du protocole et d'apprécier la saisine du dispositif. Il s'agit d'une forme d'audit qualité.

Le principe de clients mystère doit être accepté en amont par les adhérents dans le cadre du projet.

L'objectif est de vérifier la bonne application de certains des éléments clés du dispositif : affichage de la communication (charte, logo), test sur la connaissance et la maîtrise du dispositif.

Ce test s'appuie sur une grille comprenant le rôle des clients mystère et les différents items à observer :

- sollicitation du dispositif à travers une question autour d'un besoin comme « pouvoir recharger mon téléphone » ou « demander d'appeler un ami »,
- la visibilité de la communication et l'accès à l'information.

Ce test permet de vérifier que :

- les protocoles sont mis en place dans une démarche d'accompagnement et de soutien aux adhérents
- une personne sollicitant le dispositif soit prise en charge de manière adaptée.

Mesurer la perception par les publics à travers les adhérents du projet : enquête de sécurité auprès des acteurs de proximité

### Objectifs



- Dresser un panorama du sentiment de sécurité sur le territoire et de la perception des réponses apportées par les autorités publiques.
- Proposer des préconisations opérationnelles à partir des résultats de l'enquête.

Cette enquête de sécurité consiste à interroger les acteurs en contact quotidien avec la population – adhérents ou membres du CLSPD, afin de recueillir leurs perceptions de l'insécurité et celles des habitants, dans le quartier où ils travaillent.

Cette enquête se réalise en 3 étapes : mise en place de la démarche, diffusion du questionnaire, analyse et restitution des résultats.

### 5.3 Les indicateurs d'impacts

La diversité des outils de suivi et d'évaluation a vocation à mesurer les impacts directs ou indirects de « Demandez Angela » :

#### LES IMPACTS DIRECTS

##### Impact 1

Prise en charge des personnes, victimes ou témoins

##### Impact 2

Mobilisation contre les situations de harcèlement et les violences sexistes et sexuelles sur l'espace public et dans les lieux nocturnes

##### Impact 3

Atténuation du sentiment d'insécurité sur l'espace public

Sentiment de sécurité dans les établissements nocturnes et en milieu festifs

##### Impact 4

Une plus grande vigilance collective (partenaires, grand public) sur la prévention et la lutte contre les phénomènes de harcèlement et les violences sexistes et sexuelles

Anticiper les situations potentiellement à risque, prévenir et désamorcer une situation potentiellement dangereuse

##### Impact 5

Une meilleure interconnaissance entre les acteurs économiques de la ville et les institutions, entre acteurs économiques et habitants, et entre acteurs économiques



Coopération entre la Ville et les institutions sur la prise en charge des victimes et la réponse aux auteurs

### Impact 6

Organisationnel : gestion du projet - temps de travail (suivi, évaluation)

Humain : les moyens humains dédiés (gestion du projet, formation, communication)

Financier : coûts directs et indirects du projet

### LES IMPACTS INDIRECTS (non encore connus)

Adhésion par le bouche à oreille

Demande d'adhésion de structures non initialement ciblées

Mise en place d'un réseau d'ambassadeurs « Demandez Angela » (les médiateurs)

Partenariats plus approfondis avec les acteurs de la nuit

Développement de nouvelles collaborations ou de nouveaux partenariats (par exemple, le port de Nice, les transporteurs...)

Échanges avec d'autres villes européennes ayant un dispositif « Demandez Angela » via l'Efus

Intérêt des communes environnantes et de nouveaux partenaires potentiels



## 6. Conclusion

Ce manuel est destiné aux personnes qui vont mettre en œuvre et assurer le suivi du dispositif « Demandez Angela » dans la zone-pilote du centre-ville. Les éléments et lignes directrices que nous donnons dans ce manuel ont pour but de garantir le succès du programme après la phase de test, de veiller à pérenniser le label et d'établir un système d'évaluation.

Déjà mis en place dans de nombreuses villes d'Europe et d'Amérique du Nord, « Demandez Angela » est un dispositif reconnu comme utile pour réduire les situations d'insécurité et renforcer le sentiment de sécurité. Il repose sur une coopération entre les secteurs public et privé et fait appel à la solidarité des institutions et de la société civile.

Ce projet vise à s'inscrire dans une Stratégie Territoriale de Sécurité et de Prévention de la Délinquance et peut aussi s'intégrer à une politique globale de la Nuit. Il implique différents services municipaux (sécurité, prévention, lutte contre les violences faites aux femmes, lutte contre les discriminations, commerce, culture, égalité femmes-hommes, services à la population).

Le dispositif « Demandez Angela » implique :

- un processus global et sécurisé : démarche volontaire et solidaire, charte d'engagement, communication externe, protocole interne, référent et processus d'alerte interne pérenne afin d'adapter le dispositif au turn-over du personnel,
- des partenaires clés : police, Justice,
- un réseau d'acteurs (économiques, associatifs ou institutionnels),
- la formation des acteurs et des équipes,
- le maillage du territoire,
- la communication régulière auprès du grand public,
- l'évaluation de l'expérimentation et des moments de bilan avec l'ensemble des parties prenantes.

Il peut s'accompagner d'outils technologiques (vidéoprotection, application dédiée, bouton d'alerte dans les commerces et sur l'espace public...).



# Annexes

Annexe 1 : Charte d'engagement

Annexe 2 : [Outil de suivi](#)

Annexe 3 : [Formulaire de rapport d'incident](#)

Annexe 4 : [Fiche de recueil de l'observation croisée](#)

Annexe 5 : [Fiche de synthèse de l'observation croisée](#)

Annexe 6 : [Mots et messages clés](#)

Annexe 7 : Résultats à évaluer

Annexe 8 : Campagne de communication : [Indicateurs de performance \(KPI\)](#)

