



Mandat de recherche de la *Commission externe d'évaluation des politiques publiques* de la République et Canton de Genève

Evaluation de la politique de formation de la police

Enquête par questionnaire et entretiens approfondis auprès des policiers/ères récemment assermenté-e-s

David Pichonnaz (ass. de recherche) & Prof. Muriel Surdez

Rapport final - Février 2012

Université de Fribourg
Département des sciences sociales
Rte des Bonnesfontaines 11
CH-1700 Fribourg
Tél. +41 (0)26 300 82 43
Email : david.pichonnaz@unifr.ch

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	5
AVANT-PROPOS : LE MANDAT	5
INTRODUCTION	6
MÉTHODOLOGIE	7
1. QUESTIONNAIRE	7
2. ENTRETIENS	7
PARTIE I : LES POLICIERS/ÈRES RÉCEMMENT ASSERMENÉ-E-S : CARACTÉRISTIQUES, PARCOURS ET MOTIVATIONS	9
1. CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES	9
1.1 <i>Données de base et représentativité de l'échantillon</i>	9
1.2 <i>Origines sociales et géographiques, diplômes et métiers antérieurs</i>	11
2. PARCOURS, MOTIVATIONS ET ENTRÉE DANS LE MÉTIER	15
2.1 <i>Préparation pour le recrutement</i>	18
3. PROFILS ET VISIONS DU MÉTIER	18
3.1 <i>Le profil d'ouverture aux partenaires</i>	18
3.2 <i>Le profil motivationnel</i>	19
PARTIE II : LA FORMATION EN GÉNÉRAL ET SES RAPPORTS AVEC LA PRATIQUE	21
1. SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DE LA FORMATION	21
1.2 <i>Le stage d'immersion durant la formation au CFP</i>	23
2. LE TEMPS ET LA CHARGE DE TRAVAIL AU CFP.....	25
2.1 <i>Durée de la formation</i>	25
3. LES FORMATEURS/TRICES	26
4. LES MATIÈRES ENSEIGNÉES	27
4.1 <i>La dotation horaire des différentes matières</i>	28
4.2 <i>Importance accordée aux matières</i>	34
4.3 <i>Sentiment d'utilité des matières</i>	35
4.4 <i>Des matières supplémentaires ?</i>	36
4.5 <i>Les classeurs ISP</i>	36
5. LES MAÎTRES DE STAGE (APRÈS L'ASSERMENÉ)	37
6. DÉCALAGE OU CONTINUITÉ ? TROIS TYPES DE JUGEMENTS SUR L'ADÉQUATION FORMATION-PRATIQUE.....	39
6.1 <i>Position majoritaire : une coupure entre la formation et la pratique</i>	39
6.2 <i>Position minoritaire 1 : la formation comme base, mais valorisation du terrain</i>	41
6.3 <i>Position minoritaire 2 : une adéquation entre formation et pratique</i>	42
7. CONCLUSIONS ET ANALYSES: TROIS POSTURES SUR LES RAPPORTS FORMATION-PRATIQUE.....	43
PARTIE III : PERCEPTIONS ET POSITIONNEMENTS À PROPOS DES MATIÈRES RELATIONN.	48
1. LES COURS DE PSYCHOLOGIE.....	48
1.1 <i>Utiles pour mieux communiquer et éviter les conflits</i>	49
1.2 <i>Jugement plus négatif : utilité limitée aux troubles psychologiques</i>	50
1.3 <i>Des cours inutiles mais intéressants</i>	51
1.4 <i>Psychologie : « un des cours les plus utiles »</i>	52
2. LES COURS D'ÉTHIQUE ET DROITS DE L'HOMME	52
2.1 <i>Des objectifs inatteignables : le caractère « inné » du racisme</i>	53
2.2 <i>Des cours qui ne disent pas la « vérité » ?</i>	55
2.3 <i>L'intérêt des regards extérieurs</i>	57

2.4 Les techniques de résolution de dilemmes éthiques.....	57
3. LES COURS DE POLICE DE PROXIMITÉ.....	59
3.1 Le jugement des gendarmes et des membres de la PSI.....	59
3.2 La technique de résolution de problèmes SARA.....	60
3.3 Le jugement des membres de la Police judiciaire.....	61
4. CONCLUSIONS ET ANALYSES : LA TRANSMISSION DES COMPÉTENCES RELATIONNELLES.....	62
4.1 L'impact des profils motivationnel et d'ouverture.....	64
PARTIE IV : LA FORMATION AUX RAPPORTS AVEC LES PUBLICS.....	67
1. LES DIFFÉRENTS PUBLICS DE LA POLICE.....	67
1.1 Sentiment d'être préparé-e à faire face aux différents publics.....	67
1.2 Difficultés associées aux différents publics.....	68
1.3 Difficultés associées aux différentes tâches.....	69
2. LES PERSONNES MIGRANTES : UN PUBLIC DE DÉLINQUANTS ?.....	71
2.1 Les catégories ethno-nationales comme outils de travail.....	71
2.2 Des visions plus nuancées.....	73
2.3 Le problème des « maghrébins ».....	75
3. LES « JEUNES » : UN PUBLIC FACILE ET DIFFICILE À LA FOIS.....	76
3.1 La remise en cause de l'autorité.....	78
3.2 Des policiers/ères eux-mêmes jeunes.....	79
3.3 Le rôle éducatif des policiers/ères envers les jeunes « récupérables ».....	80
4. LES CONSOMMATEURS/TRICES DE DROGUE.....	81
4.1 Des difficultés avant tout liées aux risques sanitaires.....	82
4.2 Un public imprévisible.....	83
4.3 Une formation contrebalancée par des considérations personnelles.....	84
5. LES VICTIMES ET LES PERSONNES EN ÉTAT DE CHOC.....	85
5.1 Réconforter : une tâche difficile.....	86
6. LES VICTIMES DE VIOLENCES DOMESTIQUES.....	88
6.1 Beaucoup formés mais inadéquatement.....	89
7. LES PERSONNES PRÉSENTANT DES TROUBLES MENTAUX.....	90
8. CONCLUSIONS ET ANALYSES : LE MÉTIER DE POLICIER N'EST PAS « SOCIAL ».....	92
8.1 Dichotomisation : les « gentils » et les « méchants ».....	93
PARTIE V : LES COMPÉTENCES PHYSICO-TECHNIQUES ET L'USAGE DE LA CONTRAINTE.....	96
1. LES COURS DE TACTIQUES ET TECHNIQUES D'INTERVENTION (TTI).....	96
1.1 Les TTI : « au cœur du métier de policier ».....	97
1.2 Inapplicabilité d'une partie des techniques enseignées.....	98
1.3 Des techniques « officielles » et des pratiques.....	100
1.4 Le doubles discours des formateurs/trices TTI.....	100
2. LES EXERCICES PRATIQUES AU CFP ET LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ : UNE EXAGÉRATION DU RISQUE ?.....	101
2.1 Absence de remise en question des décalages perçus.....	104
3. L'USAGE DE LA CONTRAINTE PHYSIQUE.....	105
3.1 La proportionnalité : une notion abstraite sujette à interprétation.....	105
4. FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ : LE PASSAGE DE LA CONTRAINTE VERBALE À LA CONTRAINTE PHYSIQUE.....	107
4.1 L'usage de savoir-faire relationnels contre l'agressivité.....	109
5. CONCLUSIONS ET ANALYSES : LES COURS DE TTI ET L'USAGE DE LA CONTRAINTE.....	111
PARTIE VI : LES DEMANDES EN FORMATION CONTINUE.....	114
CONCLUSION.....	118
Former de « bon-ne-s » policiers/ères ?.....	119
BIBLIOGRAPHIE.....	122

REMERCIEMENTS

Nous adressons nos remerciements d'abord aux dix-huit policiers et policières qui ont accepté de nous donner de leur temps pour participer aux entretiens. L'enthousiasme avec lequel ils/elles l'ont fait ont rendu ces interviews particulièrement riches. Nous remercions également celles et ceux qui ont pris le temps de répondre au questionnaire en ligne. Nous tenons également à remercier, à l'autre extrémité de la chaîne hiérarchique, Mme Monica Bonfanti, Cheffe de la police, ainsi que son adjoint M. Jean Sanchez, pour avoir grandement facilité nos démarches. Notre reconnaissance va également à M. Alain Bondet, Officier spécialisé en charge des systèmes d'information de la police et à M. Sergio Hoëin, collaborateur au Centre NTE de l'Université de Fribourg, pour leur aide précieuse dans la mise en ligne du questionnaire, ainsi qu'à Lauriane Pichonnaz, pour sa très rigoureuse transcription des entretiens.

AVANT-PROPOS : LE MANDAT

Ce rapport de recherche nous a été commandé par la *Commission externe d'évaluation des politiques publiques* de la République et Canton de Genève dans le cadre d'une évaluation de la politique de formation de la police dans ce canton. Les objectifs fixés par le contrat de mandat sont les suivants :

« Le mandat a pour objectif de recueillir le point de vue de policiers sur la formation de base menant à l'obtention du brevet fédéral de policier (BFP) avec un accent particulier sur les formations reçues dans les domaines de l'éthique, des droits de l'homme, de la psychologie et des autres matières susceptibles de contribuer à l'acquisition de compétences sociales. »

Notre recherche doit ainsi, selon le contrat, contribuer à fournir des réponses aux deux questions d'évaluation suivantes : 1) *Dans quelle mesure la formation de base du policier, telle qu'elle est dispensée au Centre de formation de la police, permet-elle au policier de se sentir compétent face aux situations de terrain ?*; 2) *Dans quelle mesure les formations de base (et continue) dans les domaines de droits humains et de l'éthique ainsi que la sensibilisation à la diversité culturelle de la population se traduisent-elles en compétences dans les interventions ?*

Le contrat a financé un poste d'assistant de recherche à 80% pendant quatre mois et la transcription des entretiens.

INTRODUCTION

Avec l'introduction du Brevet fédéral et du Plan d'étude cadre (PEC), la formation policière a connu ces dernières années des changements importants. En particulier, le PEC et les examens du Brevet ont renforcé les matières visant à doter les futurs policiers/ères de compétences relationnelles, et en ont introduit de nouvelles. Nos recherches sur le sujet, effectuées dans d'autres cantons, montrent néanmoins que de nombreux obstacles s'opposent à la promotion des compétences relationnelles au travers de la formation des policiers (Pichonnaz, 2011). Au sein d'un groupe professionnel, toute innovation peut en effet entrer en contradiction avec les pratiques et les représentations dominantes, phénomène auxquels les changements introduits par le PEC n'échappent pas. Dans ce contexte particulier, les jugements sur la formation émis par les policiers/ères révèlent également des jugements sur les visions du métier, les modèles de professionnalisme qui sont enseignés. Or, ceux-ci peuvent entrer en contradiction avec l'image que les nouveaux/elles entrant-e-s se font de leur métier et/ou avec les modèles de professionnalisme qui président aux pratiques de leurs collègues plus expérimenté-e-s. Les policiers/ères récemment assermenté-e-s se basent cependant également sur d'autres critères pour juger de leur formation, et notamment l'intérêt qu'ils/elles portent à l'étude des différentes matières enseignées, qui n'est pas toujours corrélé avec l'utilité ou la légitimité qui leur sont associées.

Cette question de l'articulation entre la formation et la pratique professionnelle, observée lors du passage de la formation aux premières expériences professionnelles, traverse tout le rapport, mais est l'objet de la Partie II en particulier. Celle-ci traite notamment de la posture générale des policiers/ères envers leur formation et plus spécifiquement de leur positionnement face à des modèles de professionnalisme perçus comme contradictoires. Les parties suivantes sont quant à elles moins générales : elles détaillent les différentes compétences et les différents publics de la police (Parties III, IV et V). Chacune de ces parties se termine par une section « conclusions et analyses », au sein de laquelle nous avons concentré les considérations d'ordre explicatif, l'examen plus distancié des éléments décrits, ainsi que les comparaisons avec d'autres travaux de recherche. Notons à ce sujet qu'il n'existe pas en Suisse de tradition de recherche sur la police, contrairement aux pays anglo-saxons (et plus récemment à la France) où de telles recherches sont menées depuis de nombreuses années, certaines étant de grande ampleur. Nous citerons donc davantage de travaux portant sur ces pays que sur la Suisse. Les parties I et VI, qui concernent respectivement la description des caractéristiques sociales et professionnelles de la population concernée et la formation continue, sont basées essentiellement sur des données quantitatives descriptives et ne se terminent pas par une telle section. Nous combinons par contre dans les Parties II à V le plus possible les données quantitatives et qualitatives que nous avons récoltées. Concernant les secondes, nous avons opté pour la citation de nombreux extraits d'entretiens, parfois relativement longs. Il nous a semblé en effet que la richesse et l'hétérogénéité de la parole des policiers/ères interviewé-e-s méritaient qu'on lui donne cette place.

MÉTHODOLOGIE

Ce rapport est basé sur la combinaison de données quantitatives et qualitatives. Il repose sur les méthodes de récolte et d'analyse de données de la sociologie.

1. QUESTIONNAIRE

Nous avons fait passer un questionnaire en ligne, avec invitations et relances par email, grâce à des adresses anonymisées par les services informatiques genevois. Notre étude concerne les policiers/ères ayant obtenu leur Brevet fédéral entre début 2007 et mi-2011. Cela correspond à 255 individus¹, selon les chiffres fournis par le Centre de formation de la police (CFP). Parmi eux/elles, 139 ont répondu au questionnaire, ce qui correspond à un taux de réponse élevé de 54.5%. Le questionnaire, qui mesure près de 280 variables, a été mis en ligne du 5 septembre au 17 octobre 2011. Nous attestons de la représentativité de l'échantillon de répondant-e-s au début du chapitre suivant grâce aux données sur la population concernée dont nous disposons. Les taux de non réponse sont bas (5.2% en moyenne), quand bien même aucune question n'était obligatoire. Pour cette raison, nous ne les faisons pas apparaître dans les graphiques présentés dans ce rapport (les proportions indiquées (en %) sont donc calculées par rapport à l'effectif de répondant-e-s pour chaque variable et non par rapport à l'effectif total). Le questionnaire offrait également pour un certain nombre de questions la possibilité de répondre « autre » et de préciser la réponse, afin d'éviter au maximum un biais de directivité. Les répondant-e-s ont fait peu usage de cette possibilité, ce qui montre que les modalités de réponse proposées étaient adéquates.

2. ENTRETIENS

Nous avons effectué 18 entretiens qualitatifs d'une durée moyenne de 1h30, avec des policiers/ères âgé-e-s de 22 à 34 ans ayant terminé leur formation ces cinq dernières années. Les 17 premiers ont été effectués entre le 11 octobre et le 8 décembre 2011. L'échantillon comprend 13 hommes et 5 femmes, répartis dans les trois services de la Police cantonale de Genève : 10 gendarmes (dont un-e ancien-ne de la PSI), 7 inspecteurs/trices (dont un-e ancien-ne gendarme) et un-e membre de la PSI². Les individus appartiennent à différentes promotions : un-e a obtenu son Brevet en 2006, quatre en 2007, quatre en 2008, quatre en 2009, un-e en 2010 et deux en 2011³. Quinze interviewé-e-s ont été recruté-e-s grâce au formulaire en fin de questionnaire, qui donnait la possibilité aux répondant-e-s de se porter volontaires. Les trois derniers/ères ont été choisi-e-s par la direction de la police, suite à une demande formulée par la CEPP afin de combler le manque de volontaires. Ces trois personnes ont néanmoins annoncé

¹ Le CFP forme deux volées par année. La deuxième volée 2011 n'étant pas concernée par l'étude, ces 255 policiers/ères sont répartis dans neuf volées différentes.

² Nous ne précisons pas le genre afin de protéger l'anonymat de ces personnes. En outre, dans cette optique, le/la membre de la PSI est assimilée aux gendarmes lorsque nous citons des extraits de son entretien.

³ L'information manque pour deux interviewé-e-s.

participer volontiers à l'étude, et s'être vu-e-s donnée la possibilité, par leur direction, de refuser. L'échantillon ne souffre néanmoins pas d'un biais de sélection problématique, comme en attestent la grande hétérogénéité des interviewé-e-s en termes de parcours, motivations, affectations et prises de positions sur la formation et le métier, ainsi que les discours tenus souvent sans précautions particulières. La technique d'entretien s'inspire de la méthode compréhensive de Kaufmann (2008) et de l'entretien ethnographique (Beaud & Weber, 2008). Nous avons en effet cherché autant que possible à entrer dans le « monde » de nos interviewé-e-s en faisant preuve d'empathie. Cela ne nous a pas empêché de formuler des relances cherchant à mettre les interview-é-s face à leurs contradictions ou de provoquer des réactions en avançant des points de désaccord. Nous avons cherché également à donner aux entretiens l'allure d'une discussion naturelle et ordinaire, notamment en ayant la grille d'entretien en tête et non sous les yeux, et en modifiant l'ordre des questions selon le fil que prenait la discussion. Elles étaient ainsi très cadrées, mais sans en avoir l'air. Tous les entretiens ont été transcrits *verbatim*.

Concernant la citation des extraits d'entretiens, nous avons aléatoirement attribué des prénoms aux policiers/ères interviewé-e-s afin de permettre aux lecteurs/trices de relier les différents extraits cités. Ils sont fictifs, et seul le genre du prénom correspond à celui de la personne interviewée. Nous y avons associé le service d'appartenance (« _G » = gendarmerie ; « _PJ » = police judiciaire »). Par ailleurs, nous n'avons pas ôté certaines spécificités du langage oral, afin de rester au plus proche de la parole des interviewé-e-s malgré le passage vers l'écrit.

PARTIE I

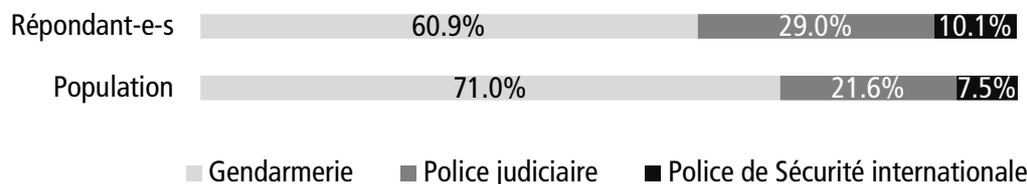
LES POLICIERS/ÈRES RÉCEMMENT ASSERMENTÉ-E-S : CARACTÉRISTIQUES, PARCOURS ET MOTIVATIONS

1. CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

1.1 Données de base et représentativité de l'échantillon

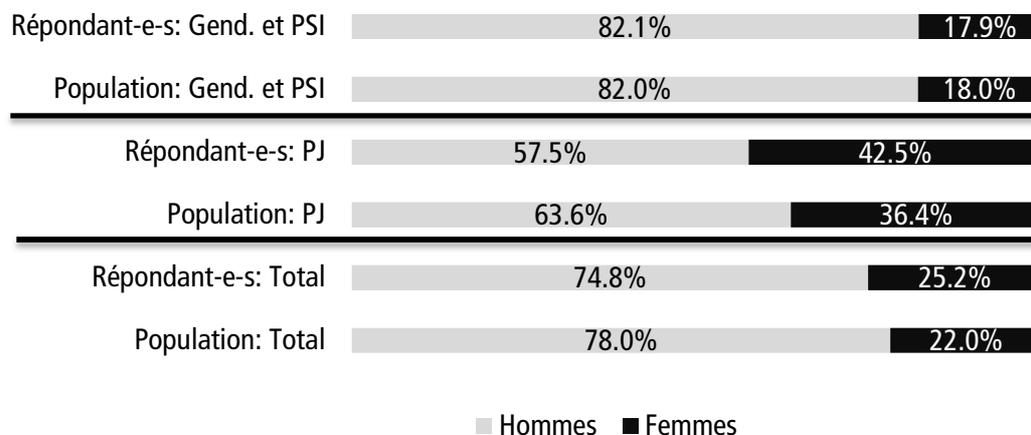
Afin de vérifier la représentativité de notre échantillon, nous allons comparer quatre variables à propos desquels nous disposons des données pour la population entière (N=255). Ceux-ci nous ont été fournis par le CFP et concernent : le service d'appartenance, l'année de naissance, le genre et l'année d'obtention du Brevet. Pour chacune de ces variables, nous montrons les valeurs mesurées par le questionnaire au sein de notre échantillon (« répondant-e-s ») en comparaison avec les valeurs de la population dans son ensemble.

Service d'appartenance des répondant-e-s et de la population



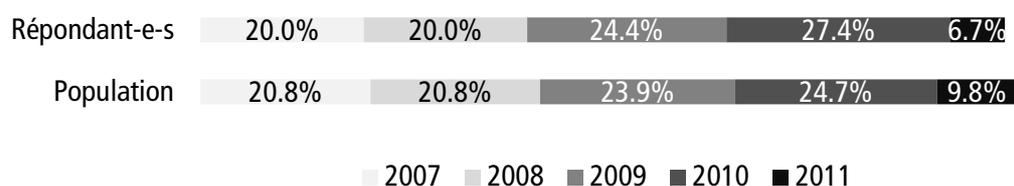
Il y a donc une légère surreprésentation des membres de la police judiciaire au sein de notre échantillon et une très légère surreprésentation des membres de la PSI, au détriment des gendarmes. L'effectif de répondant-e-s appartenant à la PSI étant faible (N=14), nous ne distinguons pas ce service dans la suite du rapport mais l'agrégeons avec les gendarmes, du fait de la proximité entre les tâches de ces deux services.

Genre des répondant-e-s et de la population



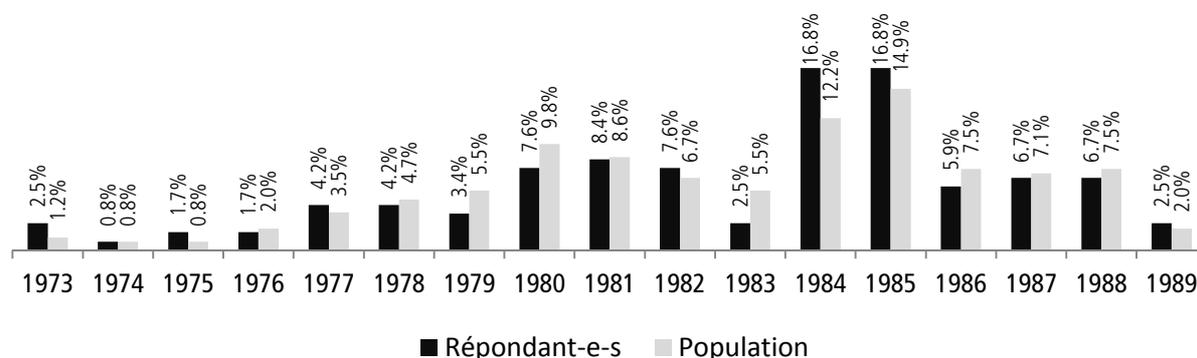
Ces chiffres montrent qu'une proportion plus élevée de femmes ont été recrutés au sein de la PJ que des autres services ces cinq dernières années. Par ailleurs, notre échantillon comprend une très légère surreprésentation de ces inspectrices.

Année d'obtention du Brevet fédéral des répondant-e-s et de la population



En ce qui concerne cette variable, notre échantillon est extrêmement proche de la réalité.

Année de naissance des répondant-e-s et de la population (en proportions)

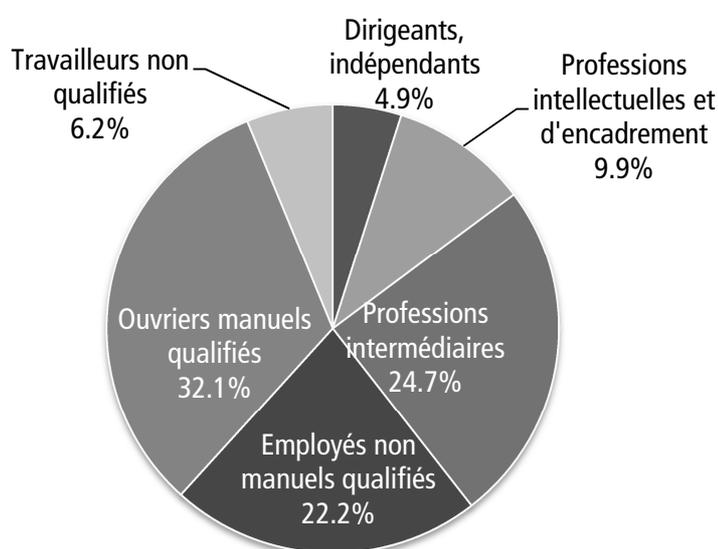


Pour cette variable également, il n'y a aucune différence significative entre la population de répondant-e-s et la population totale. Ces comparaisons, ainsi que le taux de réponse élevé, montrent que nous pouvons considérer notre échantillon comme représentatif de la population étudiée.

1.2 Origines sociales et géographiques, diplômes et métiers antérieurs

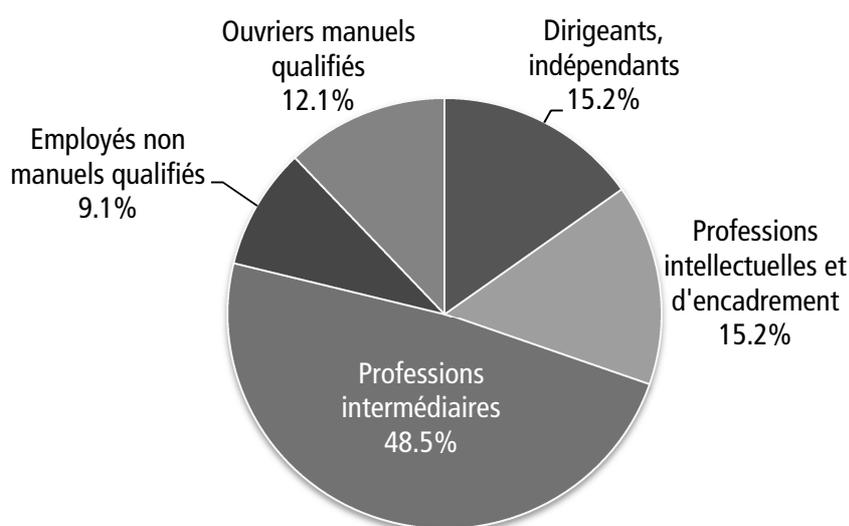
Les origines sociales peuvent être mesurées par la profession du père, classée selon sa catégorie socio-professionnelle⁴ d'appartenance :

Catégorie socio-professionnelle du père : gendarmerie et PSI



Les origines sociales des gendarmes et membres de la PSI sont donc diversifiées, mais très peu d'entre eux/elles ont un père appartenant aux catégories les plus élevées en termes de prestige social (dirigeants, indépendants, professions intellectuelles et d'encadrement), ni à la catégorie la plus basse (travailleurs non qualifiés).

Catégorie socio-professionnelle du père : police judiciaire

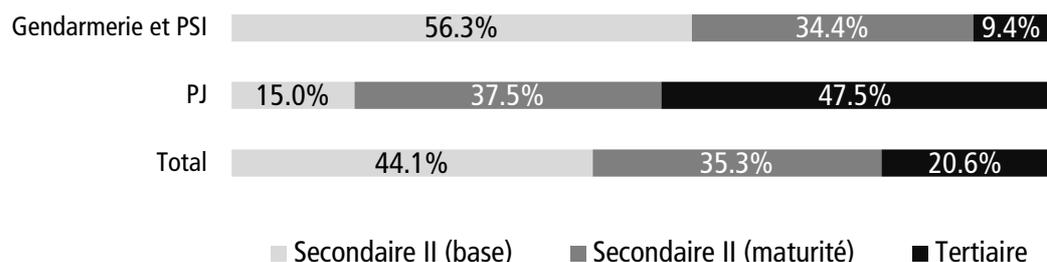


⁴ Nous avons utilisé la classification fédérale officielle (cf. Office fédéral de la statistique, *Catégories socioprofessionnelles (CSP) 2010*, Confédération suisse, avril 2011).

Les inspecteurs/trices sont par contre très majoritairement issu-e-s des classes moyennes et supérieures, leurs pères appartenant très minoritairement aux catégories « Employés non manuels qualifiés » et « Ouvriers manuels qualifiés », contrairement aux gendarmes et membres de la PSI.

En ce qui concerne les niveaux de diplômes, on observe également des différences entre les services.

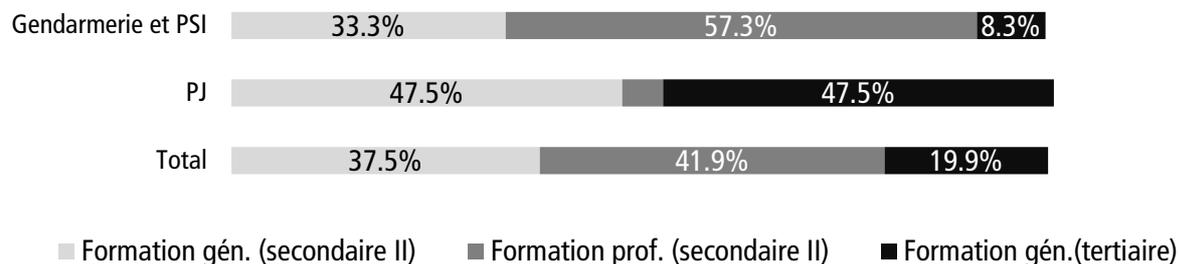
Niveau de diplôme



Note : Le secondaire II « de base » comprend l'apprentissage (CFC), l'École de culture générale (ECG) et l'École de commerce. Le secondaire II « maturité » comprend les maturités gymnasiale (Collège) et professionnelle. Le tertiaire inclut toutes les Hautes écoles (universités, HES, HEP).

Le graphique montre qu'une partie importante des policiers/ères, quel que soit leur service d'appartenance, ont obtenu une maturité et dépassent donc le niveau de diplôme minimalement requis pour postuler dans la police (CFC ou équivalent). Les gendarmes et membres de la PSI sont peu à avoir obtenu un titre d'une Haute école, contrairement aux inspecteurs/trices. Ces chiffres occultent le cas qui semble courant compte-tenu des entretiens de ceux/celles qui ont interrompu leurs études universitaires. Il n'en reste pas moins que les inspecteurs/trices sont largement plus diplômés que les membres des deux autres services. Notons que le Brevet fédéral, dans la plupart des professions, se prépare en cours d'emploi, après l'obtention du CFC et une certaine expérience dans le métier. Pour les policiers/ères ayant obtenu une maturité (professionnelle ou collégiale) ou un diplôme d'une Haute école, l'obtention du Brevet fédéral de policier ne constitue donc pas une étape habituelle dans la poursuite d'une carrière professionnelle en Suisse. Cela concerne un peu moins de la moitié des gendarmes et membres de la PSI et la très grande majorité des membres de la police judiciaire.

Filière du diplôme

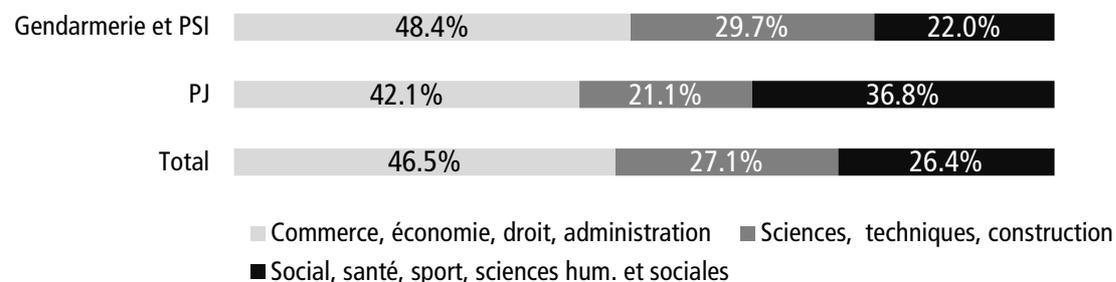


Note : La formation générale de secondaire II comprend le Collège (gymnase), l'ECG et l'École de commerce, alors que la formation professionnelle de secondaire II comprend l'apprentissage (CFC) et la maturité professionnelle. La formation générale tertiaire comprend l'Université, les HES et HEP. La formation professionnelle tertiaire (Brevets et Diplômes fédéraux) n'est pas représentée dans notre échantillon.

Une majorité, certes faible, de gendarmes et membres de la PSI a suivi une filière professionnelle, ce qui est le cas d'une très faible minorité d'inspecteurs/trices.

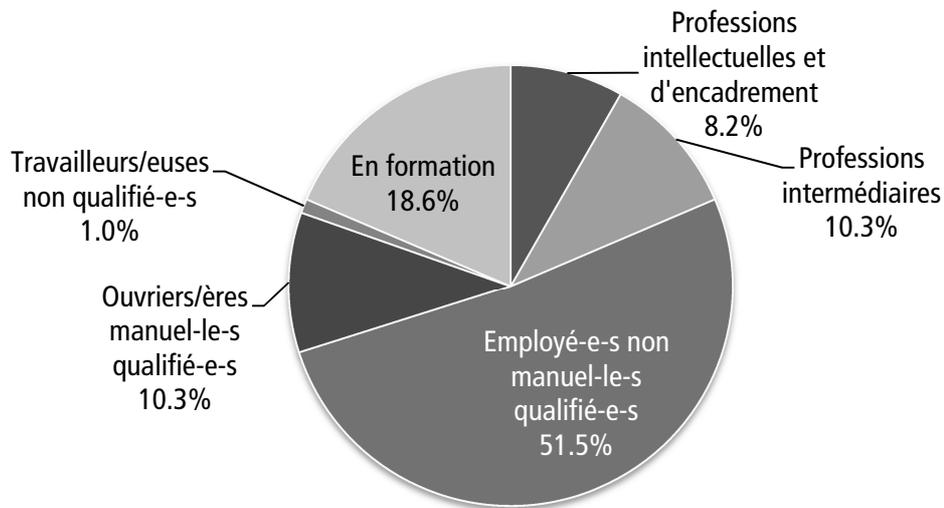
Le questionnaire renseigne également sur le domaine dans lequel le diplôme a été obtenu. La question étant ouverte, nous avons procédé à un recodage en trois grands domaines :

Domaine de la formation antérieure



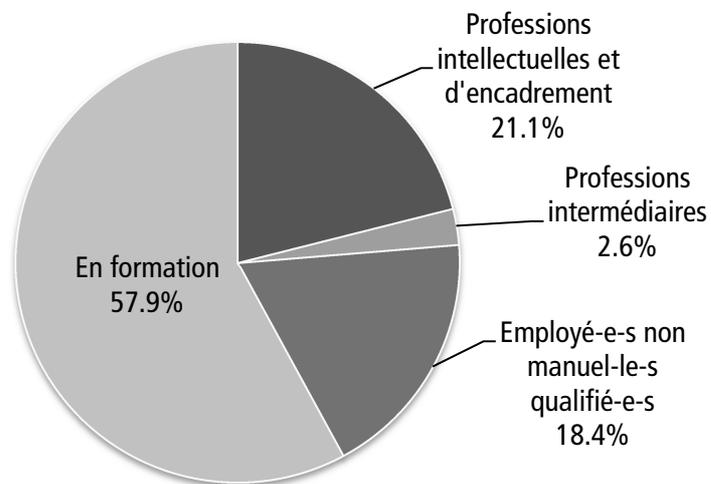
Les policiers/ères viennent prioritairement du domaine « Commerce, économie, droit, administration ». Cela est notamment dû à une forte représentation des titulaires d'un CFC ou d'une maturité professionnelle de commerce. Les autres se partagent plus ou moins équitablement dans les deux autres domaines, celui du « social, santé, sport, sciences humaines et sociales » étant davantage représenté parmi les inspecteurs/trices.

Profession antérieure (recodée selon CSP) : gendarmes et PSI



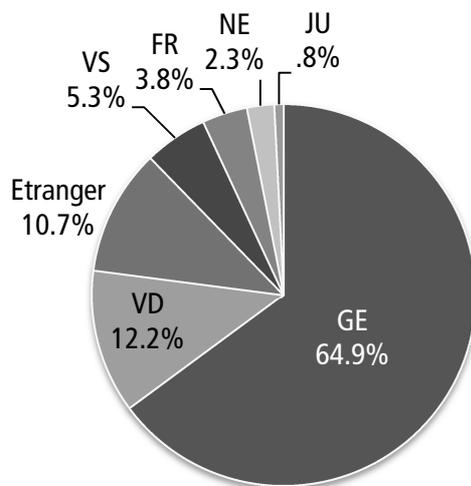
La majorité des gendarmes et membres de la PSI sont issus d'une profession correspondant aux « employé-e-s non manuel-le-s qualifié-e-s ». Il s'agit principalement d'employé-e-s de commerce. Une assez faible partie d'entre eux/elles a enchaîné la formation de policier/ère directement après une autre formation.

Profession antérieure (recodée selon CSP) : police judiciaire



Par contre, la majorité des inspecteurs/trices étaient en formation avant d'entrer dans la police. Les autres se partagent entre les professions intellectuelles et d'encadrement d'une part, et les postes d'employé-e-s non manuel-le-s qualifié-e-s d'autre part.

Canton dans lequel les répondant-e-s ont grandi

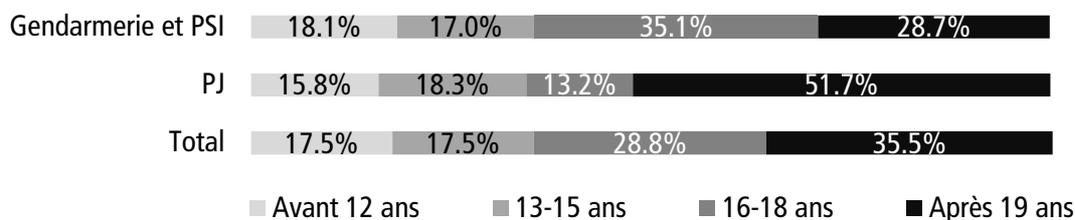


La majorité des policiers/ères ont grandi dans le canton de Genève, même si le canton de Vaud et les pays étrangers⁵ sont également bien représentés.

2. PARCOURS, MOTIVATIONS ET ENTRÉE DANS LE MÉTIER

Les policiers/ères disent avoir commencé à penser à leur métier à des âges variés :

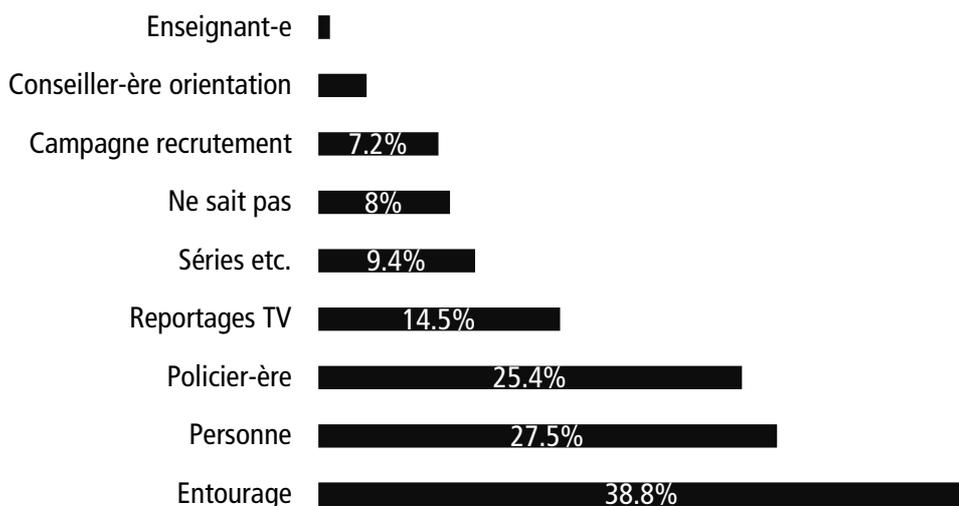
Q : « À quel âge avez-vous envisagé de devenir policier/ère pour la première fois ? »



Comme le confirment les entretiens, il ne s'agit donc pas forcément d'un métier « que l'on rêve de faire depuis tout petit ». Ce profil très vocationnel ne concerne qu'une minorité de policiers/ères. Les gendarmes et membres de la PSI ont néanmoins envisagé de devenir policiers/ères plus jeunes que les inspecteurs/trices.

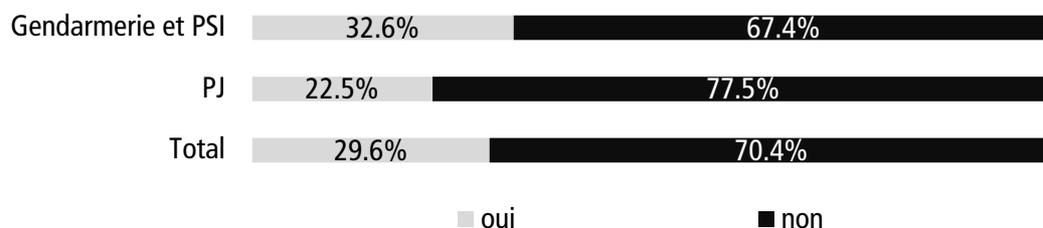
⁵ Nous n'avons pas demandé de préciser le pays étranger afin de protéger l'anonymat des répondant-e-s en rendant leur identification impossible.

Q : « Qui ou qu'est-ce qui vous a donné l'idée ou l'envie de devenir policier ? »



Les répondant-e-s semblent donc avoir été peu sensibles aux campagnes de recrutement, de fictions et de reportages télévisés. Ils se souviennent par contre d'un impact plus fort de leur entourage en général, et pour un quart d'entre eux/elles de policiers/ères, mais pas de la part de professionnel-le-s en orientation ou d'enseignant-e-s. Seul un tiers des gendarmes et encore moins d'inspecteurs/trices avaient d'ailleurs un parent ou un proche dans la police :

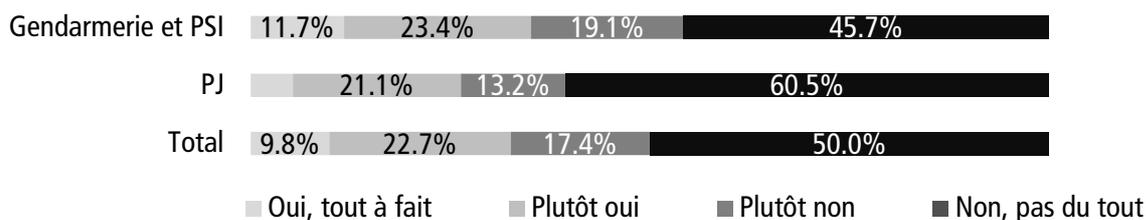
Q : « Lorsque vous avez eu l'envie de devenir policier, aviez-vous un parent ou un proche qui était policier/ère ? »



Contrairement à certaines idées reçues, les policiers/ères ne sont donc pas majoritairement fils et filles de policiers/ères.

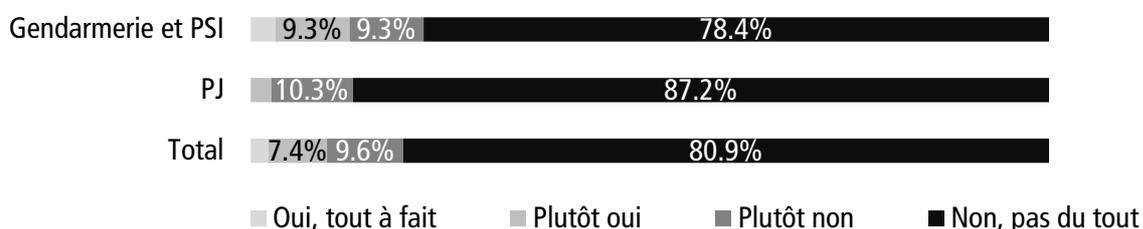
Concernant les motivations, seul un tiers des policiers/ères déclarent avoir voulu changer de métier en raison de leur insatisfaction envers leur emploi précédent, tendance cependant moins marquée chez les inspecteurs/trices. Rappelons néanmoins que la plupart d'entre eux/elles étaient en formation avant leur entrée dans la police :

Q : « Je suis devenu policier/ère parce que je n'étais plus satisfait-e de mon métier précédent... »



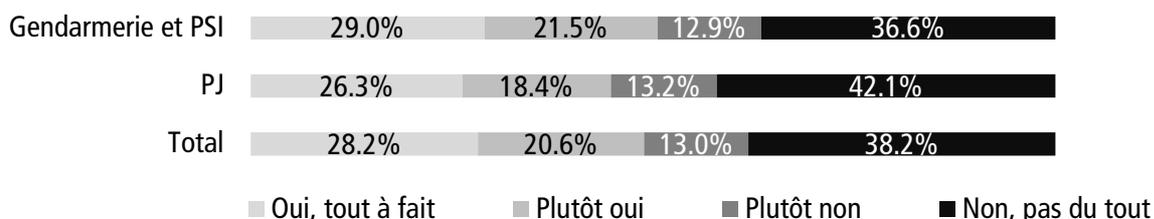
La question de l'état du marché de l'emploi dans le métier précédent n'a pas eu d'influence sur le choix du métier de policier :

Q : « Je suis devenu policier/ère parce qu'il n'y avait pas de places de travail en rapport avec ma première profession/formation... »



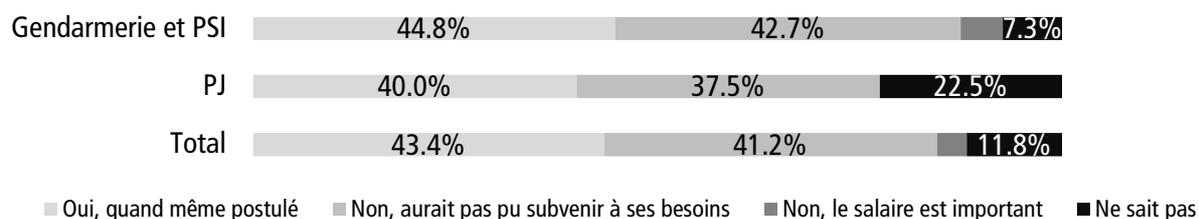
La moitié des répondant-e-s ont entrepris leur formation antérieure avec l'idée de devenir policier/ère, et on observe à ce sujet très peu de différence entre les services :

Q : « J'ai entrepris ma formation précédente (avant celle de policier/ère) avec l'idée de devenir policier/ère ensuite... »



La question du rôle motivationnel de la rémunération offerte aux policiers/ères durant leur formation, posée dans le questionnaire, est délicate à étudier car les individus qui la mentionnent comme importante peuvent craindre d'être perçu-e comme ayant des motivations peu honorables, contraires à l'idée de vocation. Nous présentons néanmoins les réponses à cette question, à titre indicatif.

Q : « Auriez-vous postulé pour devenir policier si vous n'aviez pas perçu de salaire durant votre formation ? »



Il faut noter également que le taux important de réponses « ne sait pas » atteste de la difficulté de répondre à cette question de manière rétrospective, élément qui est confirmé par les entretiens. Il va de soi par contre que la question de la rémunération ne se pose pas de la même manière pour les policiers/ères qui étaient étudiant-e-s au moment d'entrer au CFP (et donc pour certain-e-s habitaient au domicile familial) que pour ceux/celles qui étaient inséré-e-s sur le marché du travail et/ou avaient des charges familiales.

2.1 Préparation pour le recrutement

La très grande majorité des répondant-e-s disent s'être préparé-e-s pour les tests de recrutement : 36.5% « beaucoup » et 47.4% « un peu ». Parmi eux/elles, 68.8% se sont préparé-e-s physiquement, et 61.6% pour l'orthographe et la grammaire. Notons que peu se sont préparé-e-s pour les tests psycho-techniques ainsi que pour les entretiens avec l'État-major et les psychologues.

3. PROFILS ET VISIONS DU MÉTIER

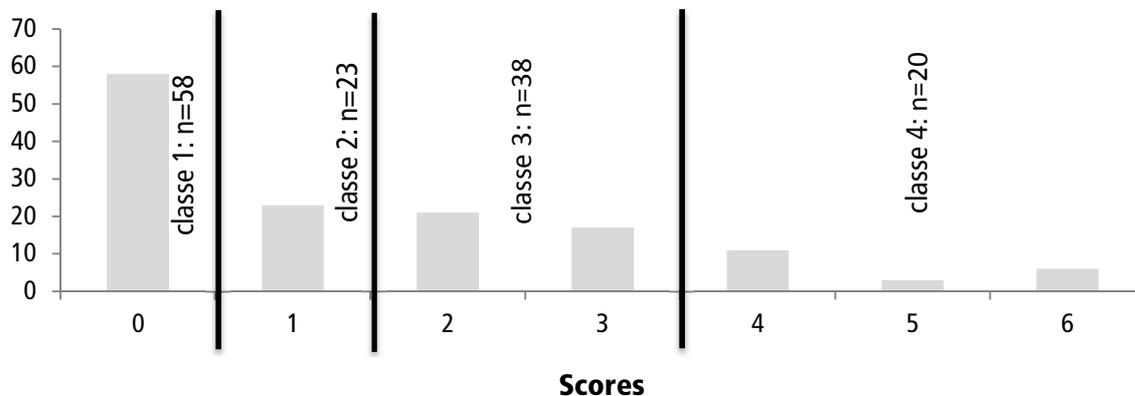
À partir des réponses au questionnaire, nous avons construit deux indicateurs de profil, l'un en référence à l'ouverture en faveur des partenaires n'appartenant pas aux mondes de la sécurité et de la justice, le second aux motivations pour entrer dans le métier.

3.1 Le profil d'ouverture aux partenaires

Ce profil est calculé en décomptant le nombre de partenaires non assimilables à la sécurité ou la justice avec lesquels les répondant-e-s estiment que « pour être plus efficace contre la délinquance, la police doit travailler en concertation étroite ». Les travaux de Monjardet et Gorgeon (1993-2004) ont montré la pertinence de cet indicateur d'ouverture. Pour chacun des six partenaires proposés dans le questionnaire (travailleurs sociaux, services médicaux, maisons de quartier, associations, parents, enseignants) auquel la réponse « oui » a été donnée, le/la répondant-e obtient 1 point. Le score est donc compris entre 0 et 6. Moins le score est élevé, plus les policiers/ères sont considéré-e-s comme fermé-e-s, et inversement.

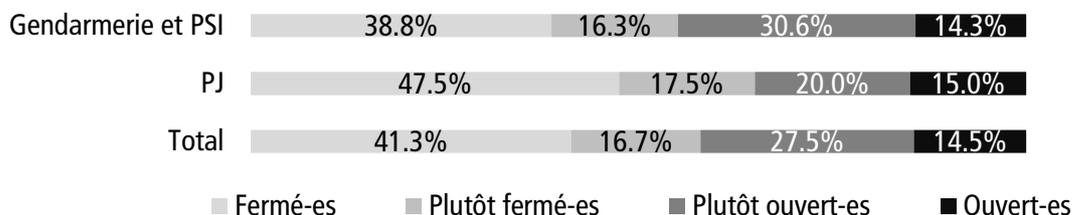
La distribution de l'effectif est la suivante :

Effectifs par score d'ouverture aux partenaires extérieurs



58 répondant-e-s n'ont donc indiqué aucun des six partenaires et ont de ce fait obtenu un score nul, ce qui correspond à 41.3% de l'effectif. Nous avons réparti les répondant-e-s dans quatre classes les plus équilibrées possibles. Étant donnée la forte proportion d'individus ayant obtenu un score nul, la première classe est néanmoins disproportionnée par rapport aux autres. Nous avons associé des étiquettes allant de « fermé-e » à « ouvert-e » selon la classe d'appartenance des répondant-e-s et calculé la proportion d'individus par catégorie et par service :

Profil d'ouverture aux partenaires



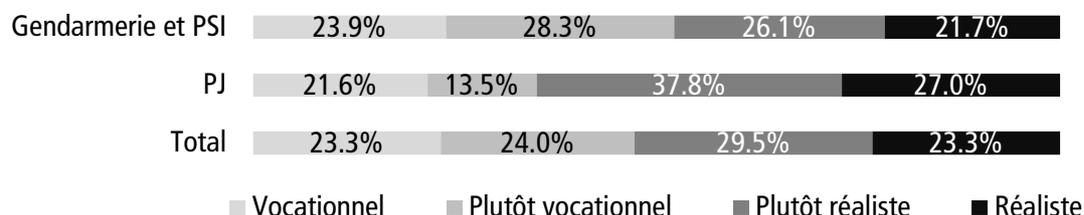
Ce graphique montre que les inspecteurs/trices ont tendance à être légèrement plus fermé-e-s aux partenaires que les membres des autres services.

3.2 Le profil motivationnel

Nous avons repris de l'étude de Pruvost (2007) sur des policiers français la distinction entre policiers ayant un profil vocationnel de ceux ayant un profil réaliste, en l'adaptant au cas genevois. Les policiers/ères s'étant trouvé une vocation tôt dans leur parcours s'opposent ainsi aux réalistes, qui ont opté pour le métier plus tard. Pour créer ce profil, nous avons combiné les deux variables suivantes : « J'ai entrepris ma formation précédente (avant celle de policier/ère) avec l'idée de devenir policier/ère... » et « À quel âge avez-vous envisagé de devenir policier/ère pour la première fois ? ». Chaque question comportait quatre modalités de réponses auxquelles nous avons associé des

valeurs⁶. Les individus obtiennent ainsi un score allant de 2 (les plus vocationnel-le-s) à 8 (les plus réalistes). Nous les avons ensuite réparti-e-s au sein de quatre classes auxquelles nous avons associé des étiquettes allant de « vocationnel » à « réaliste ».

Répartition des profils motivationnels



La répartition équilibrée entre les quatre modalités n'est pas significative, elle découle de la répartition en classes. Par contre, on observe une nette tendance des inspecteurs/trices à avoir un profil réaliste. Les entretiens montrent en effet qu'ils/elles sont nombreux/ses à avoir opté pour le métier tardivement, alors qu'ils suivaient une formation supérieure et s'engageaient vers un autre métier.

Comme le précédent, ce profil a été créé non en tant que tel, mais afin de vérifier s'il est corrélé avec d'autres variables. Profils motivationnels et d'ouverture sont donc utilisés à des fins d'analyse à plusieurs reprises dans ce rapport.

⁶ Pour la première question : « Oui, tout à fait » = 1 ; « Plutôt oui » = 2 ; « Plutôt non » = 3 ; « Non, pas du tout » = 4. Pour la seconde : « Durant l'enfance » = 1 ; « Durant la pré-adolescence » = 2 ; « Durant l'adolescence » = 3 ; « Plus tard » = 4.

PARTIE II

LA FORMATION EN GÉNÉRAL ET SES RAPPORTS AVEC LA PRATIQUE

Dans cette partie, nous nous intéressons à la manière dont les policiers/ères jugent leur formation et son adéquation avec la pratique professionnelle sur un premier niveau, qui est général. Cela nous permet d'observer les décalages ressentis par les nouveaux/elles entrant-e-s entre les modèles professionnels promus par l'école et ceux qui prévalent au sein des services. Par modèle professionnel, nous entendons la manière dont les policiers/ères définissent le professionnalisme, c'est-à-dire ce qui est considéré, d'une manière générale, comme étant du « bon travail », du « travail bien fait » et la manière dont ils décrivent le « bon policier ». Nous traitons par contre dans les parties suivantes des rapports entre formation et pratique sur un autre niveau, celui des différentes compétences enseignées et de la préparation aux publics avec lesquels les policiers/ères entrent en interaction.

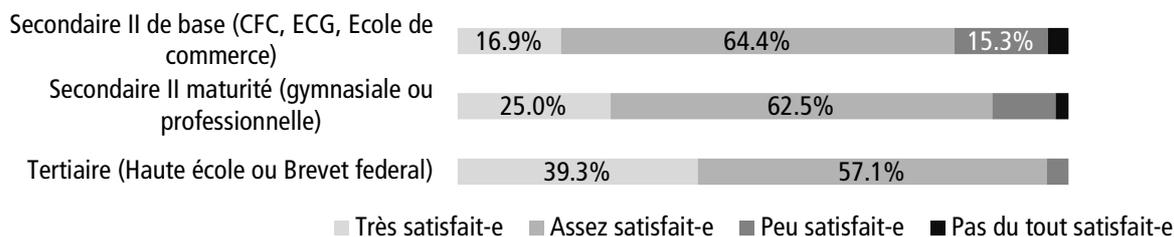
1. SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DE LA FORMATION

À la question de la satisfaction générale à l'égard de la formation⁷, 62.2% des répondant-e-s s'estiment « assez satisfait-e-s » de la formation qu'ils/elles ont reçue, un taux qui atteint 86.6% si l'on y ajoute les « très satisfait-e-s ». Seule-s trois répondant-e-s s'estiment « pas du tout satisfait-e-s ». Il importe toutefois de souligner que la question est très générale, ce qui rend son analyse délicate. La tendance à répondre positivement aux questions de satisfaction générale est en effet habituelle dans ce genre d'études, c'est pourquoi nous approfondirons ces données quantitatives par les entretiens qualitatifs. Néanmoins, nous pouvons déduire de ce score qu'il n'y a pas d'importante insatisfaction généralisée, ce qui aurait pu conduire à l'expression d'opinions négatives plus tranchées.

Le niveau de diplôme est corrélé à la satisfaction générale exprimée, mais pas la distinction entre filière générale et filière professionnelle, même si les détenteurs/trices d'un CFC expriment moins de satisfaction générale par rapport à leur formation. Ce n'est en effet pas le cas des titulaires d'une maturité professionnelle. Par contre le niveau du diplôme, et donc la durée de la formation suivie précédemment à l'entrée dans le métier de policier, a une influence certaine, quelle que soit la filière.

⁷ « D'une manière générale, dans quelle mesure êtes-vous ou non satisfait-e de la formation de base que vous avez reçue au CFP ? »

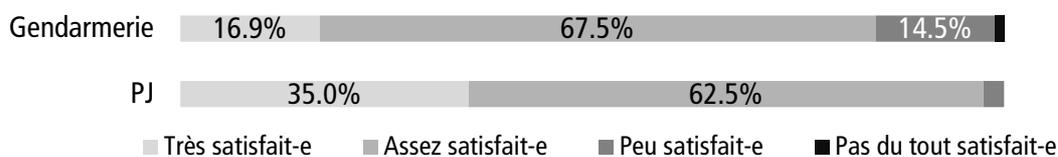
Q : « D'une manière générale, dans quelle mesure êtes-vous ou non satisfait-e de la formation de base que vous avez reçue au CFP » ?



La corrélation n'est pas très forte, et sa solidité relative en raison du faible effectif des diplômés du tertiaire. On peut néanmoins avancer comme hypothèse explicative le fait qu'un niveau de diplôme élevé, qui indique une plus longue pratique des études, peut indiquer également un goût pour celles-ci et être tendanciellement associé à une valorisation des savoirs scolaires.

Les membres de la police judiciaire expriment de manière plus tranchée une plus grande satisfaction générale à l'égard de leur formation.

Satisfaction générale à l'égard de la formation selon le service

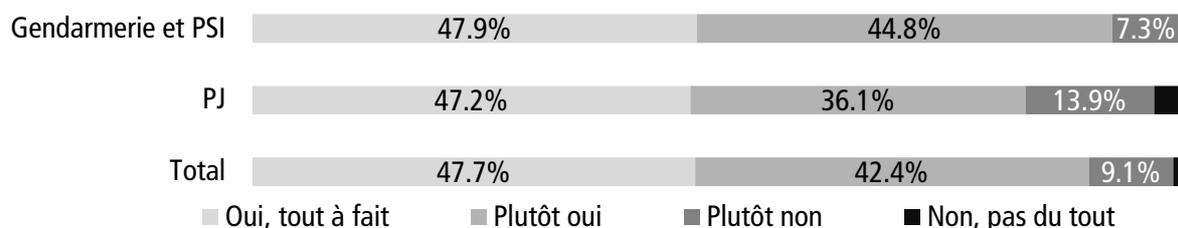


Cette particularité découle de la corrélation avec le niveau de diplôme, puisque les inspecteurs/trices sont davantage diplômés que les gendarmes. Mais elle pourrait marquer également le fait que les membres de la police judiciaire anticipent les réformes. Les entretiens montrent en effet que la plupart d'entre eux/elles craignent que la formation spécifique de police judiciaire disparaisse au profit d'une formation commune avec les gendarmes. Or, il paraît difficile de défendre une formation spécifique tout en la jugeant insatisfaisante. Dans cet ordre d'idée, les entretiens montrent qu'un certain nombre d'inspecteurs/trices expriment à certains moments un jugement très positif sur leur formation, tout en lui adressant des critiques importantes lorsque la discussion tourne autour de dimensions spécifiques, comme les matières ou l'adéquation formation-pratique. L'effectif de répondant-e-s PSI est quant à lui trop faible pour être analysé (14 répondant-e-s).

1.2 Le stage d'immersion durant la formation au CFP

Les répondant-e-s au questionnaire estiment très majoritairement que la formation au CFP devrait comprendre davantage de stages.

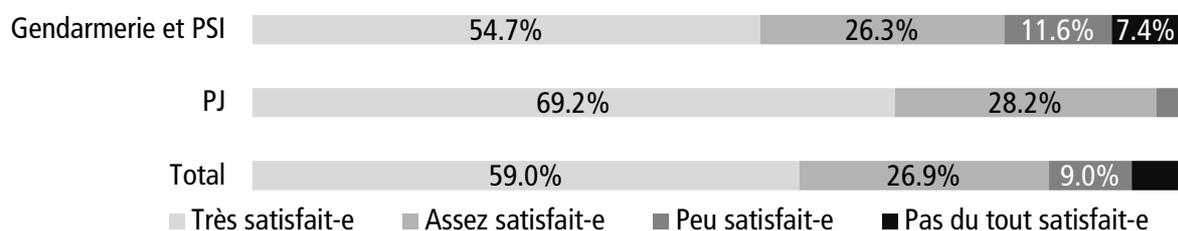
Q : « Selon vous, la formation de base (au CFP) devrait-elle ou non comprendre davantage de stages d'immersion ? »



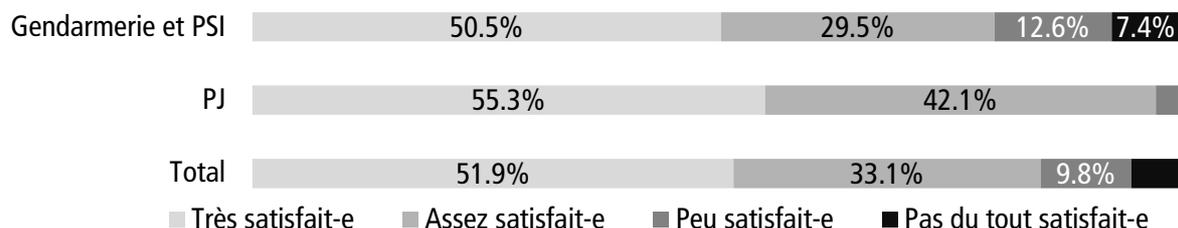
Dans l'ensemble, la satisfaction exprimée à l'égard du stage d'immersion est en effet grande :

Q : « Concernant le stage d'immersion que vous avez effectué dans le cadre de votre formation de base, dans quelle mesure êtes-vous ou non satisfait-e des éléments suivants ? »

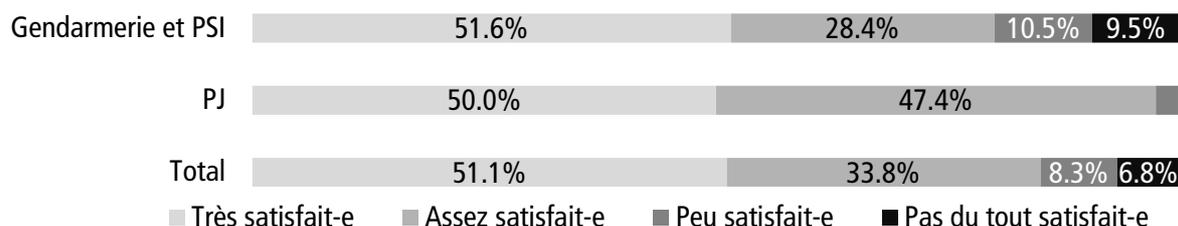
Le déroulement général du stage :



La disponibilité des maîtres de stage :



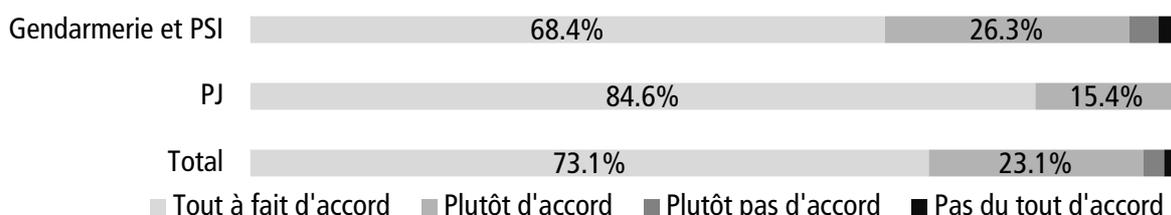
L'encadrement par les maîtres de stage :



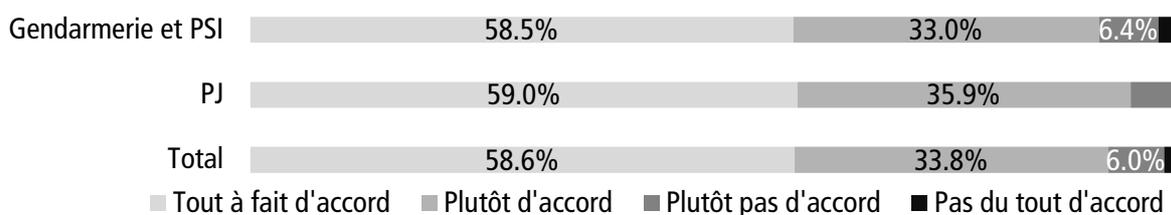
Les vertus pédagogiques du stage sont également valorisées par la très grande majorité des répondant-e-s :

Q : « Concernant le stage d'immersion que vous avez effectué dans le cadre de votre formation de base, êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes ? »

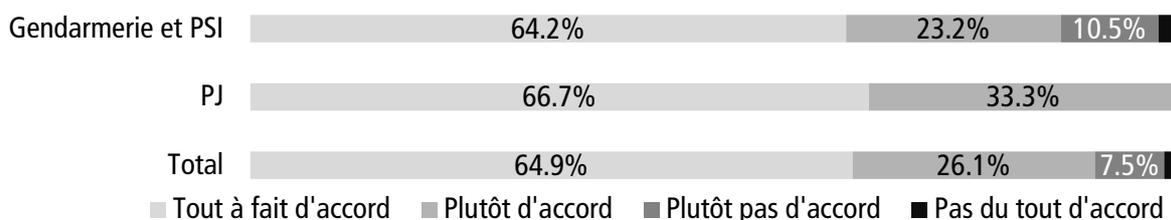
« Le stage d'immersion permet de se confronter à la réalité du métier » :



« Le stage d'immersion apporte des connaissances ou des compétences qui ne sont pas enseignées au CFP » :



« Le stage d'immersion permet d'approfondir les connaissances ou compétences enseignées au CFP » :

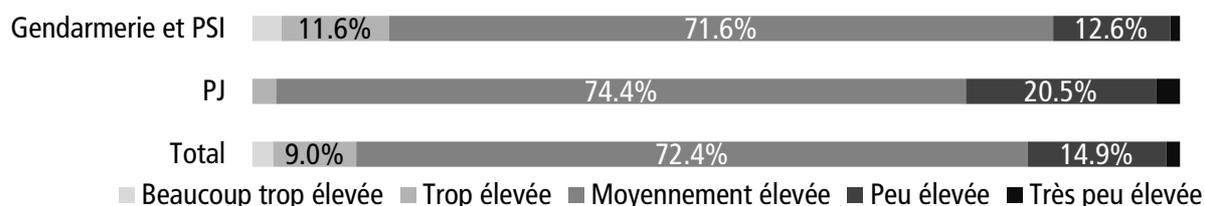


Ces hauts taux de satisfaction sont congruents avec la coupure qui peut être ressentie entre la formation au CFP et la pratique du métier ainsi qu'avec la forte demande en exercices pratiques, telle que nous la décrivons dans la suite de cette partie. Dans les entretiens, certain-e-s policiers/ères se sont plaints d'avoir eu des difficultés à trouver leur place lors de ce stage, ayant le sentiment de ne pas être considéré-e-s comme de « vrai-e-s » policiers/ères. Le caractère minoritaire de ces positions au sein de l'échantillon d'interviewé-e-s est donc confirmé par les données quantitatives.

2. LE TEMPS ET LA CHARGE DE TRAVAIL AU CFP

Les répondant-e-s sont très majoritairement satisfait-e-s de la charge de travail, qu'ils estiment « moyennement élevée », et du temps qui est mis à leur disposition dans le cadre de leur formation.

Q : « Comment jugez-vous la charge de travail au Centre de formation de la police ? »

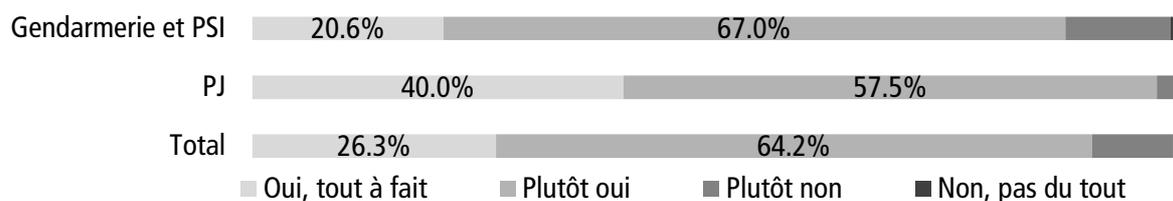


Les inspecteurs estiment donc encore davantage que les membres des deux autres services que la charge de travail au CFP est peu élevée, ce qui peut s'expliquer par le fait qu'ils/elles sont plus nombreux à avoir fait de longues études. Ce différentiel entre les services s'observe également sur les autres dimensions qui ont été mesurées :

Q : « Par rapport à la formation de base, dans quelle mesure êtes-vous ou non satisfait-e du temps à disposition pour préparer les tests et examens ? »



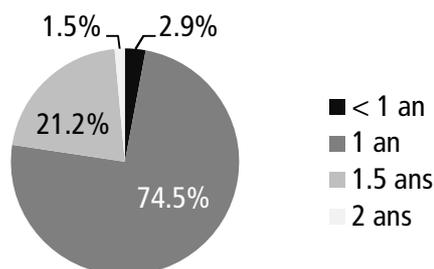
Q : « Durant votre formation de base, estimez-vous avoir eu ou non assez de temps pour assimiler les matières enseignées ? »



2.1 Durée de la formation

La très grande majorité des répondant-e-s sont satisfait-e-s de la durée actuelle de la formation, bien que 21.2% d'entre eux/elles estiment qu'elle devrait passer de un an à un an et demi.

Q : « Selon vous, quelle devrait être la durée de la formation de base au CFP ? »

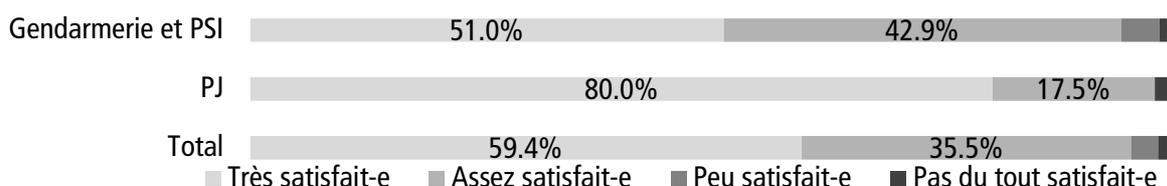


3. LES FORMATEURS/TRICES

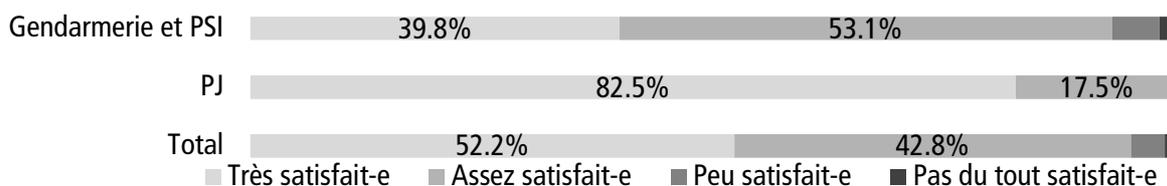
Le taux de satisfaction envers les formateurs/trices est également très élevé, tant pour leur disponibilité que leur encadrement et leurs qualités pédagogiques, cette dernière dimension étant la seule pour laquelle le taux de répondant-e-s satisfait-e-s est très légèrement moins élevé. La majorité s'effrite également en ce qui concerne la présence des formateurs/trices non policier/ères. Sauf pour cette dernière dimension, les inspecteurs/trices sont davantage satisfait-e-s que les gendarmes et membres de la PSI. Cela pourrait s'expliquer par la grande satisfaction à l'égard des formateurs/trices fixes du CFP (encadrant la classe de police judiciaire), qui a été exprimée par plusieurs inspecteurs/trices dans le cadre des entretiens :

Q : « Par rapport à la formation de base (du CFP), dans quelle mesure êtes-vous ou non satisfait-e des éléments suivants ? »

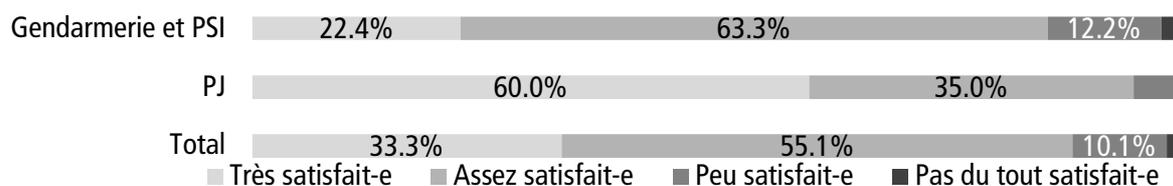
La disponibilité des instructeurs/trices :



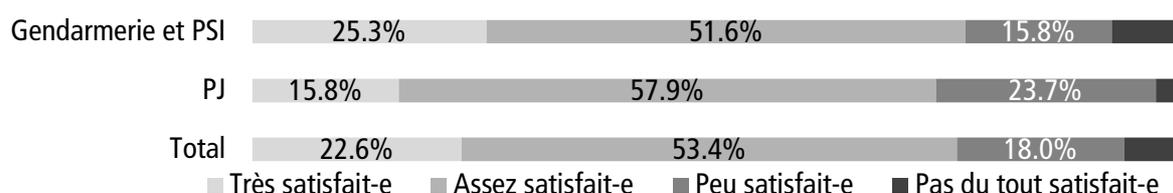
L'encadrement par les instructeurs/trices :



Les compétences pédagogiques des instructeurs/trices (clarté et dynamisme des cours) :



Q : « Avez-vous apprécié la présence de formateurs/trices non policiers/ères dans le cadre de la formation de base ? »



Notons en outre que les hommes sont moins satisfaits que les femmes des instructeurs non policiers : 70.7% répondent « Oui, tout à fait » ou « Plutôt oui », alors que c'est le cas de 93.9% des femmes.

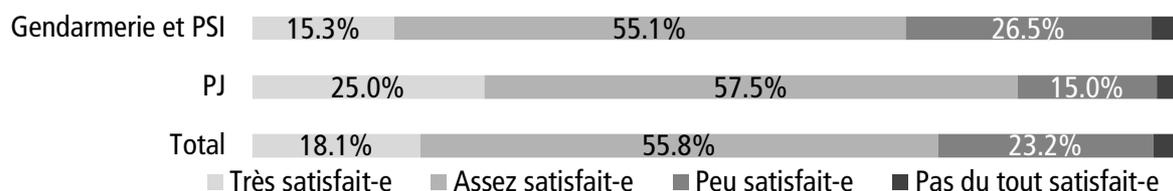
Dans les parties suivantes, consacrées aux différents cours et matières, nous revenons sur les jugements portés à l'égard de ces différentes dimensions de la formation, grâce aux données qualitatives, qui nous permettent d'observer des avis plus nuancés de la part des policiers/ères.

4. LES MATIÈRES ENSEIGNÉES

Les questions générales sur le contenu de l'enseignement récoltent moins de satisfaction que celles ayant trait au dispositif pédagogique :

Q : « Par rapport à la formation de base (du CFP), dans quelle mesure êtes-vous ou non satisfait-e des éléments suivants ? »

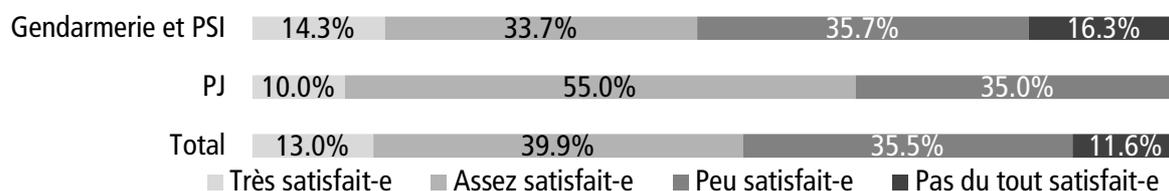
La complémentarité entre les différentes matières enseignées :



Même si la majorité des répondant-e-s restent satisfait-e-s, on observe qu'une minorité non négligeable qui ne l'est pas. Les entretiens montrent qu'un certain nombre de policiers/ères sont mécontent-e-s de la manière dont les différents cours sont répartis sur l'année ou au sein des journées d'enseignement. Des blocs importants de matières

considérées comme indigestes, concentré sur une journée ou une semaine, ont été critiqués.

Le temps dédié aux exercices pratiques par rapport aux cours théoriques :



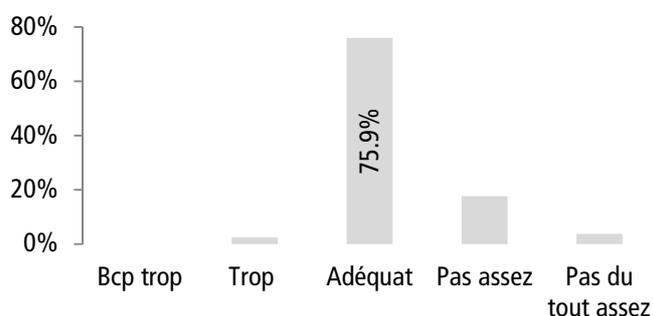
À peu près la moitié des répondant-e-s estiment que la formation ne comprend pas assez d'exercices pratiques. C'est une critique habituelle des formations professionnelles en général, mais nous verrons qu'elle a une résonance particulière pour le cas qui nous intéresse, au vu de la coupure importante que beaucoup de policier/ères perçoivent entre leur formation et leur pratique. Les exercices pratiques permettent en effet en quelque sorte d'importer la réalité du « terrain » au sein de l'école, mais nous verrons que cela débouche sur la mise en scène d'une réalité plus risquée qu'elle ne l'est en fait (Partie V).

4.1 La dotation horaire des différentes matières

Les questions visant à connaître l'avis des répondant-e-s sur le nombre d'heures consacrées aux différentes matières renseignent sur la satisfaction exprimée envers le plan d'étude⁸. Les modalités de réponse vont de « Il y a beaucoup trop d'heures » à « Il n'y a pas du tout assez d'heures », en passant par une modalité de satisfaction : « Le nombre d'heures est adéquat ».

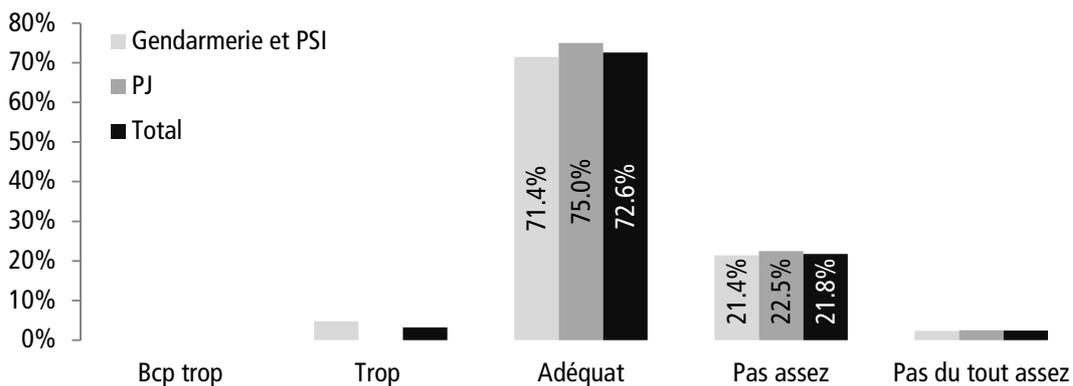
Pour une large série de matières, une majorité des répondant-e-s exprime sa satisfaction, tandis que les autres estiment qu'il faudrait leur consacrer **davantage de temps** :

Maintien de l'ordre (uniquement gendarmerie et PSI)

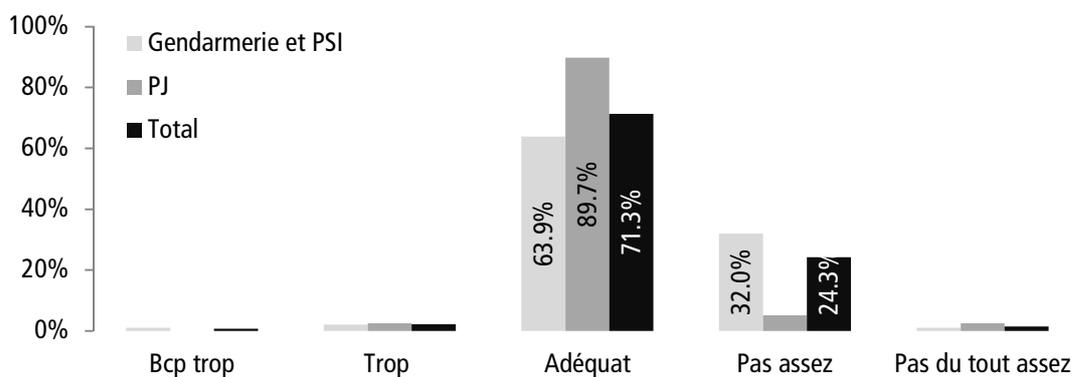


⁸ La question étant : « Durant votre formation de base (au CFP), le nombre d'heures qui ont été consacrées aux cours et matières suivants était-il ou non adéquat ? »

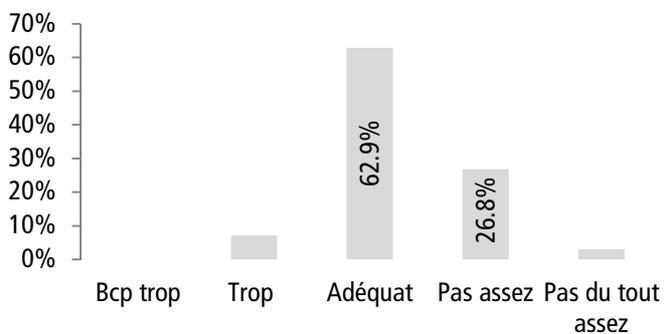
Police judiciaire



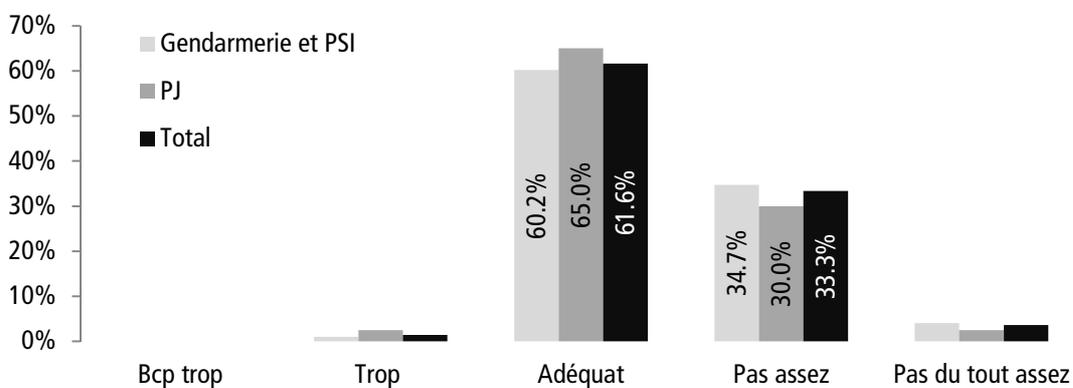
Présentation des services



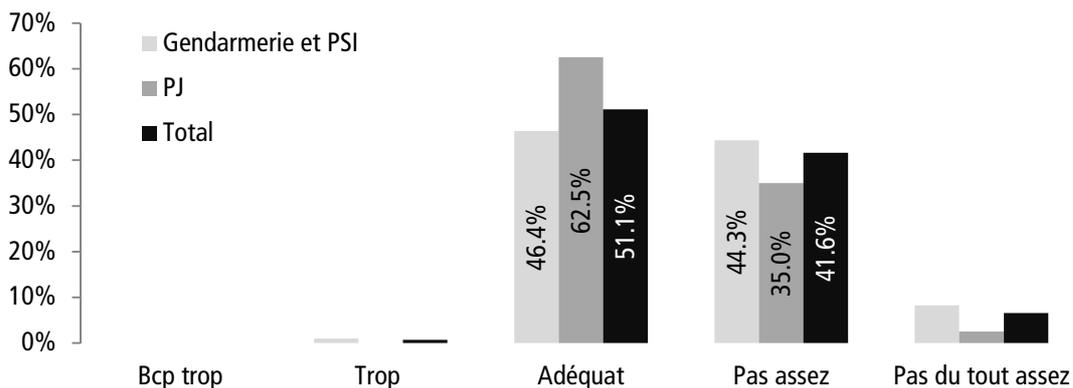
Circulation routière (uniquement gendarmerie et PSI)



TTI



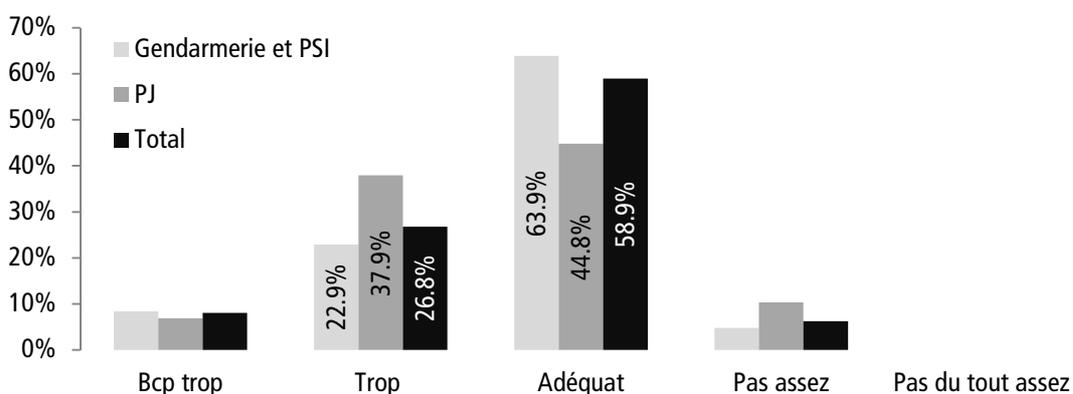
Tir



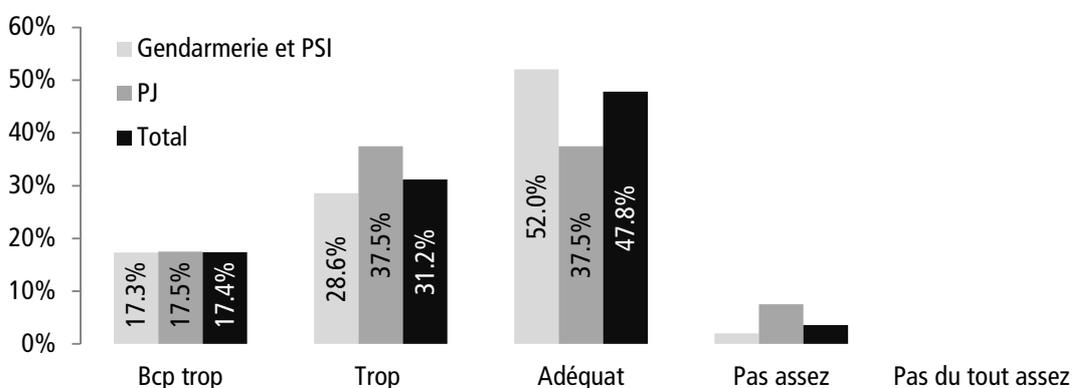
Les répondant-e-s ne réclament donc pas davantage de temps consacré aux matières relationnelles⁹. Ils/elles sont majoritairement satisfait-e-s de la dotation horaire des matières techniques et de la présentation des services, même si un nombre important d'entre eux/elles en réclament davantage (en particulier les TTI et le Tir).

Pour d'autres matières, une grande partie des répondant-e-s expriment également leur satisfaction, mais le reste est d'avis qu'il faudrait leur consacrer **moins de temps**. Il s'agit uniquement de matières relationnelles :

Connaissance de soi

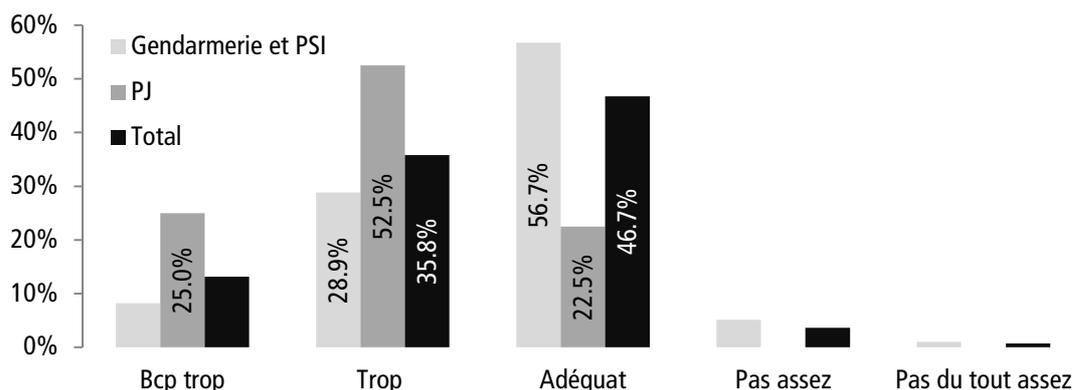


Psychologie (en général)



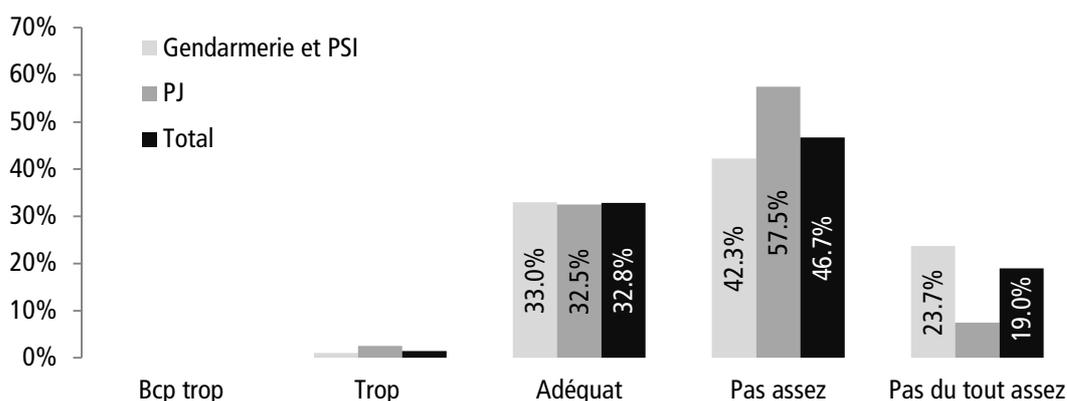
⁹ Nous qualifions de « relationnelles » les matières qui concentrent les savoirs et savoir-faire relationnels : la psychologie, l'éthique, les droits de l'Homme et la police de proximité (cf. Partie III).

Police de proximité

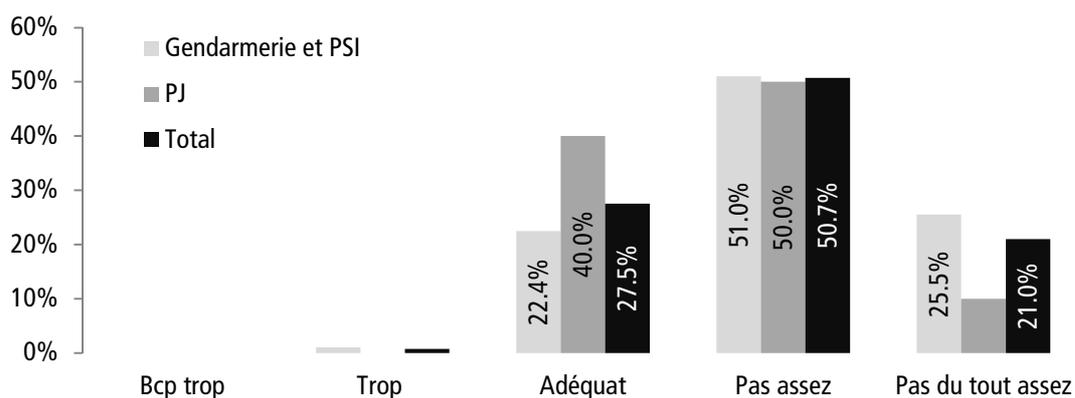


Notons que pour ces trois matières, les inspecteurs/trices expriment moins de satisfaction. Les répondant-e-s expriment par contre majoritairement leur insatisfaction à l'égard de deux cours et matières auxquels ils/elles estiment qu'il faudrait consacrer **davantage de temps** :

Sport



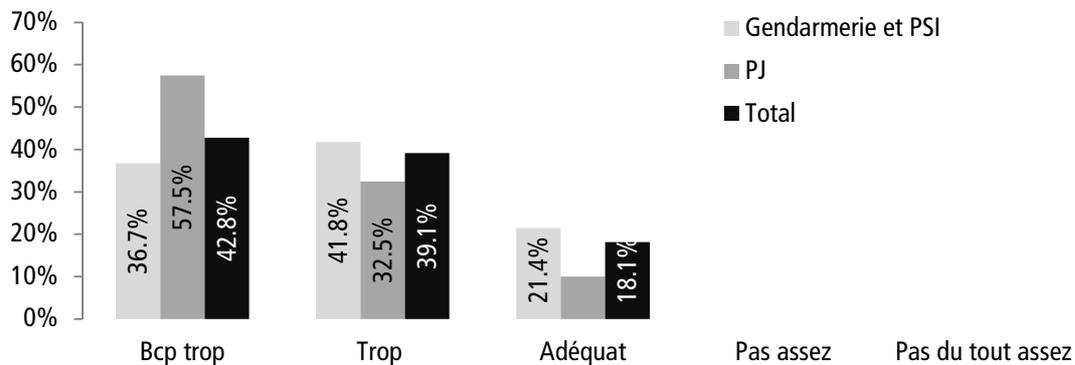
Exercices pratiques



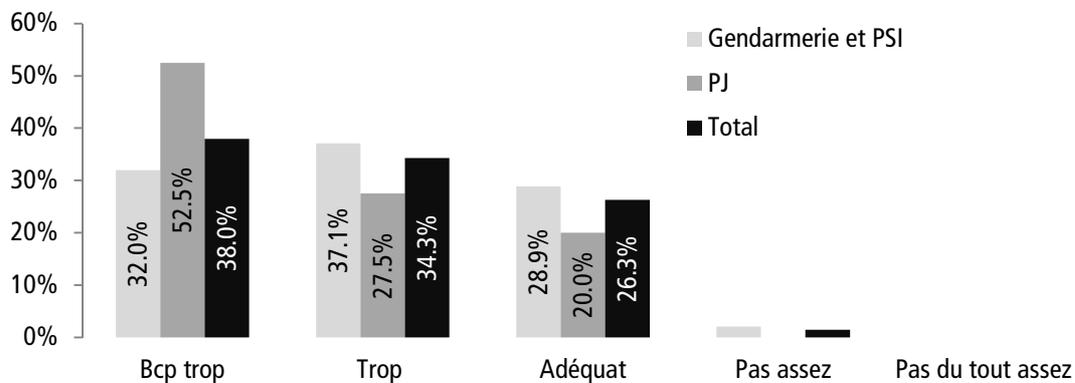
Ces deux matières ont en commun une dimension pratique, puisqu'elle ne suppose pas des enseignements de type *ex cathedra*.

La dotation horaire de trois cours et matières récolte également peu de satisfaction, mais les répondant-e-s estiment qu'ils devraient se voir consacrer **moins de temps** :

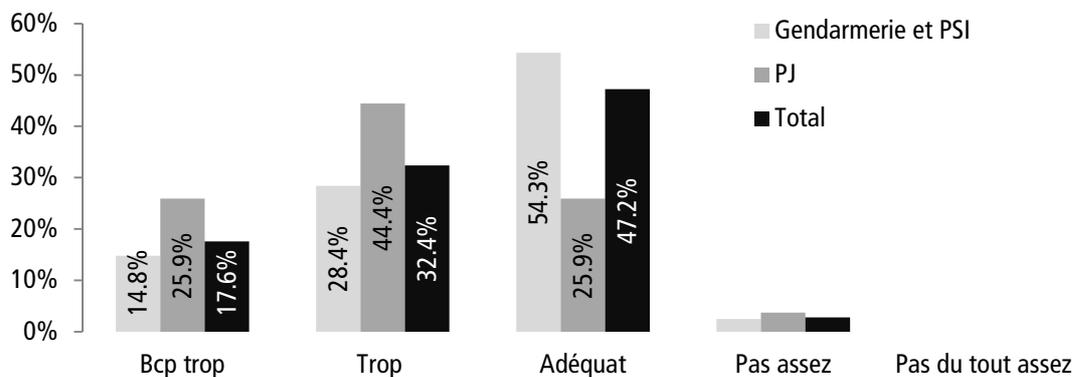
Droits de l'Homme



Éthique



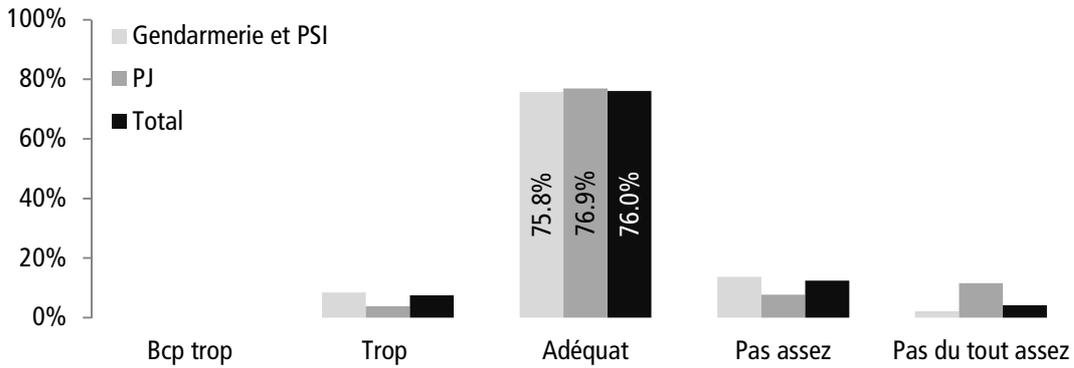
Analyse transactionnelle



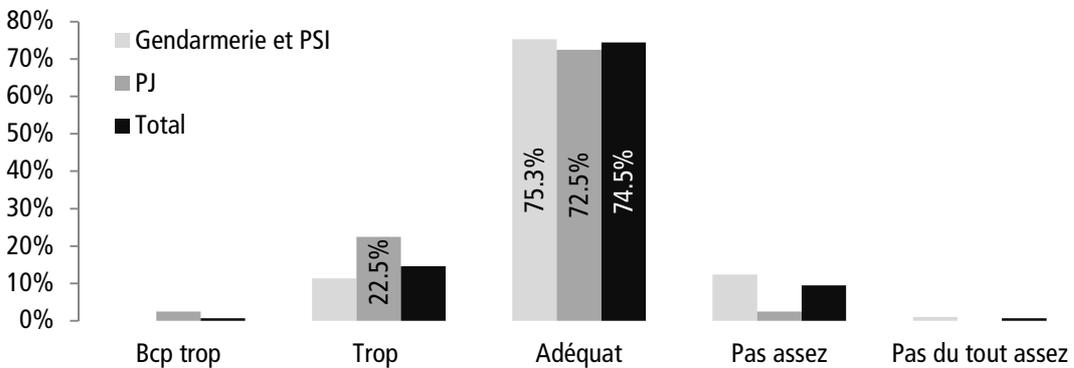
Pour ces trois matières, les membres de la Police judiciaire expriment donc davantage d'insatisfaction que les gendarmes. Nous verrons dans la suite de ce rapport que l'éthique et les droits de l'homme sont les matières qui, quelle que soit la dimension appréhendée, concentrent le plus d'insatisfactions.

Enfin, les répondant-e-s expriment une relative satisfaction à l'égard de la dotation horaire de certaines matières pour lesquelles **les avis des insatisfait-e-s divergent** :

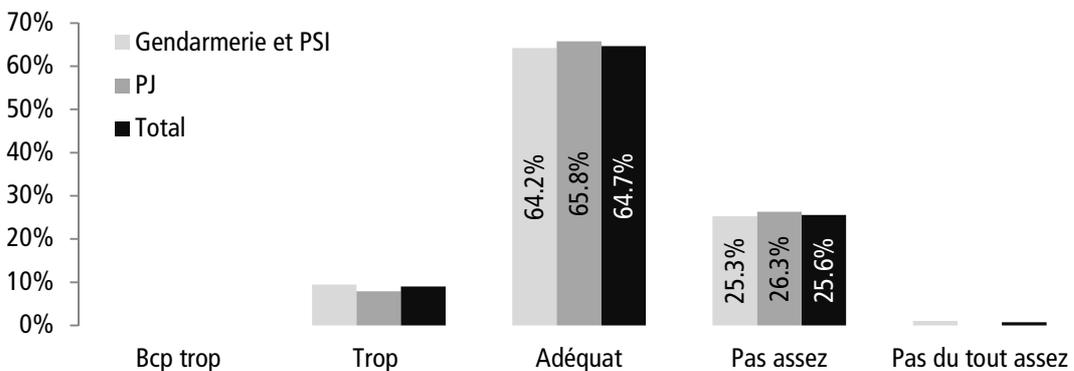
Législation genevoise



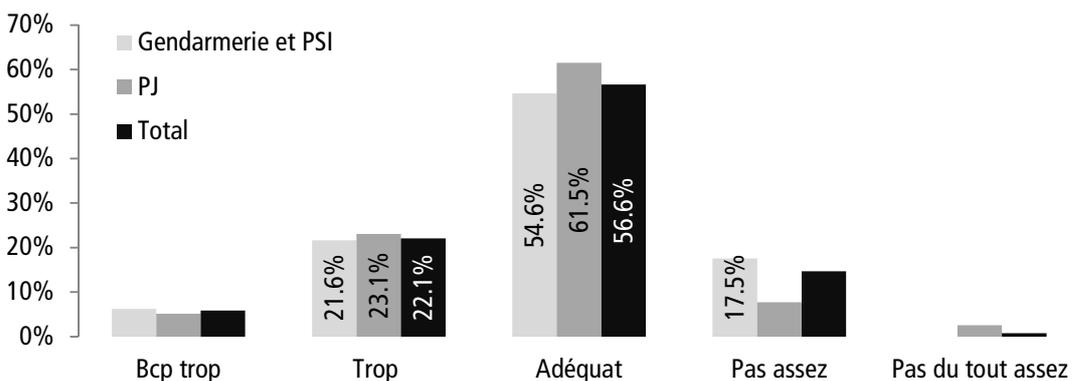
Informatique



Procédure pénale



Droit pénal



Le droit récolte donc en particulier une satisfaction mitigée. Dans les entretiens, de nombreux/ses interviewé-e-s ont exprimé leur insatisfaction pour cette matière, jugeant son enseignement trop « poussé ». Par contre, d'autres, minoritaires, ont associé leur satisfaction à un intérêt pour le droit d'ordre plus général et plus personne.

4.2 Importance accordée aux matières

L'importance accordée aux différentes matières par les répondant-e-s a été mesurée grâce à la question : « Selon votre expérience, quel est le degré d'importance des cours et matières suivants pour débiter le métier de policier dans de bonnes conditions ? ». En attribuant une valeur aux différentes modalités de réponses, nous avons calculé la moyenne obtenue par chaque matière (« Très important » = 4 ; « Plutôt important » = 3 ; « Peu important » = 2 ; « Pas du tout important » = 1). Nous présentons ci-après le palmarès d'importance des matières. Plus la moyenne est proche de 4, plus les répondant-e-s estiment que la matière est importante :

Q : « Selon votre expérience, quel est le degré d'importance des cours et matières suivants pour débiter le métier de policier dans de bonnes conditions ? »

Gendarmerie et PSI

<i>Cours et matières</i>	<i>Moyenne</i>
TTI	3.85
Tir	3.78
Exercices pratiques	3.72
Procédure pénale	3.43
Circulation routière	3.37
Informatique	3.36
Police judiciaire	3.30
Sport	3.21
Maintien de l'ordre	3.15
Droit pénal	3.04
Législation genevoise	2.94
Psycho. : Connaissance de soi	2.83
Présentation des services	2.73
Psychologie (en général)	2.67
Police de proximité	2.63
Psycho. : Analyse transactionnelle	2.44
Éthique	2.25
Droits de l'Homme	2.15

Police judiciaire

<i>Cours et matières</i>	<i>Moyenne</i>
Exercices pratiques	3.87
Tir	3.85
TTI	3.82
Police judiciaire	3.79
Procédure pénale	3.64
Droit pénal	3.36
Informatique	3.49
Présentation des services	3.11
Sport	3.10
Législation genevoise	2.92
Psychologie (en général)	2.66
Psycho. : Connaissance de soi	2.50
Police de proximité	2.15
Éthique	2.08
Droits de l'Homme	2.03
Psycho. : Analyse transactionnelle	1.88

Les couleurs de remplissage renvoient aux plages de modalités de réponses¹⁰. On constate que pour les membres des deux services, les TTI, le Tir et les Exercices pratiques constituent les matières les plus importantes. Néanmoins, les exercices pratiques apparaissent comme plus importants aux yeux des inspecteurs/trices, alors

¹⁰ En gris clair : pas du tout important à peu important (moyenne comprise entre 1 et 2) ; en gris foncé : peu important à plutôt important (moyenne comprise entre 2 et 3) ; en noir : plutôt important à très important (moyenne comprise entre 3 et 4).

que les gendarmes et les membres de la PSI privilégient les TTI. Notons également que le Droit est beaucoup plus important pour les inspecteurs/trices que pour les autres services. Aucune matière relationnelle n'obtient un score supérieur à 3 (« plutôt important ») : elles se situent entre « peu important » et « plutôt important ». Néanmoins, la psychologie obtient un score supérieur à la police de proximité, à l'éthique et aux droits de l'Homme. Les inspecteurs/trices accordent à ces trois matières une importance moindre par rapport aux gendarmes et membres de la PSI, ainsi qu'à l'analyse transactionnelle (seule matière qui se situe encore au-dessous de la modalité « peu important »).

4.3 Sentiment d'utilité des matières

Nous avons mesuré le sentiment d'utilité associé aux différentes matières grâce à la question : « Actuellement dans votre travail, vous servez-vous ou non de ce que vous avez appris dans les matières et cours suivants ? ». Les modalités de réponses ont été associées à des valeurs afin de calculer la moyenne des réponses (« Jamais » = 1 ; « Occasionnellement » = 2 ; « Fréquemment » = 3), ce qui nous permet de classer les matières selon le sentiment d'utilité que les répondant-e-s leur ont associé.

Q : « Actuellement dans votre travail, vous servez-vous ou non de ce que vous avez appris dans les matières et cours suivants ? »

Gendarmerie et PSI

<i>Cours et matières</i>	<i>Moyenne</i>
Informatique	2.88
Procédure pénale	2.72
TTI	2.68
Circulation routière	2.63
Maintien de l'ordre	2.56
Droit pénal	2.47
Police judiciaire	2.40
Législation genevoise	2.29
Sport	2.25
Psychologie (en général)	2.17
Psycho. : Connaissance de soi	2.15
Police de proximité	1.91
Psycho. : Analyse transactionn.	1.84
Éthique	1.71
Droits de l'Homme	1.64
Tir	1.58

Police judiciaire

<i>Cours et matières</i>	<i>Moyenne</i>
Police judiciaire	2.95
Informatique	2.92
Procédure pénale	2.86
Droit pénal	2.51
TTI	2.23
Sport	1.97
Psychologie (en général)	1.97
Législation genevoise	1.92
Psycho. : Connaissance de soi	1.70
Tir	1.57
Police de proximité	1.51
Psycho. : Analyse transactionn.	1.37
Éthique	1.35
Droits de l'Homme	1.24

Les couleurs de remplissage renvoient aux plages de modalités de réponses¹¹. En bonne logique étant donné le palmarès de l'importance accordée aux matières, les répondant-

¹¹ En gris clair : jamais à occasionnellement (moyenne comprise entre 1 et 1.66) ; en gris foncé : occasionnellement (moyenne comprise entre 1.66 et 2.33) ; en noir : occasionnellement à fréquemment (moyenne comprise entre 2.33 et 4).

e-s déclarent se servir davantage de ce qu'ils ont appris dans les matières techniques que dans les matières relationnelles. Par contre, l'informatique et la procédure obtiennent un score d'utilité élevé, ce qui renvoie aux tâches administratives qui constituent le quotidien de la plupart des policiers/ères. En outre, de nombreux/ses policiers/ères affirment, dans le cadre des entretiens, avoir pu valoriser aux yeux de leurs collègues plus expérimenté-e-s, parfois moins compétents qu'eux dans ces domaines, le savoir-faire transmis au CFP en matière de documents de police et surtout d'usage des outils informatiques. Notons également que les TTI apparaissent comme moins utiles aux yeux des inspecteurs/trices qu'à ceux des membres des autres services. Et si l'importance de la psychologie était jugée de la même manière par les membres de trois services, les gendarmes et membres de la PSI la considèrent comme plus utile.

Nous revenons abondamment sur la plupart de ces matières au sein des parties consacrées aux matières relationnelles (Partie III) et aux les compétences physico-techniques (Partie V).

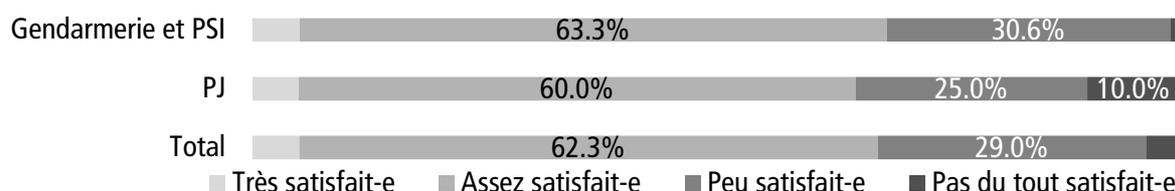
4.4 Des matières supplémentaires ?

La très grande majorité des répondant-e-s (plus de 80%) n'expriment pas d'intérêt à ajouter des enseignements dans les domaines suivants : Économie et gestion d'entreprise, Sociologie et ethnologie, Science politique, Matières techniques (électronique, mécanique). L'informatique et les systèmes d'informations récoltent davantage d'intérêt (27.5%), mais c'est la criminologie qui intéresse le plus les répondant-e-s : 63.8% sont d'avis qu'elle pourrait être intégrée au plan d'étude, qu'ils/elles soient gendarmes ou inspecteurs/trices. Les entretiens montrent qu'ils/elles ne la confondent pas avec la criminalistique en la considérant comme une science des comportements criminels.

4.5 Les classeurs ISP

Le questionnaire montre une satisfaction mitigée à l'égard des classeurs dits « ISP », les manuels de cours édités par l'Institut suisse de police et qui concernent les matières principales du Plan d'étude cadre.

Q : « Êtes-vous satisfait-e des classeurs ISP ? »



En entretien, les policiers/ères disent s'en être peu servis, à l'exception du classeur de psychologie sur lequel l'enseignement était basé. Par contre, ce n'était en particulier pas le cas des classeurs de sécurité personnelle (TTI) et de police judiciaire.

5. LES MAÎTRES DE STAGE (APRÈS L'ASSERMENTATION)

Notre mandat se limitait à l'étude de la formation de base dispensée par le CFP. Nous avons néanmoins abordé, dans le cadre des entretiens, la question de l'encadrement lors des stages qui suivent l'assermentation. Les policiers/ères soulignent sur ce point l'importance de l'encadrement par le/la maître de stage, lorsque celui-ci est vécu comme adéquat. Notons qu'ils/elles ont tou-te-s eu plusieurs maîtres de stage, selon les brigades ou postes au sein desquels ils/elles ont tournés durant leur période de stage :

« Dans tous mes stages, j'ai eu de la chance j'ai toujours été bien encadré. Notamment le dernier maître de stage me corrigeait tous mes rapports avant de les transmettre au chef de groupe, il me retournait ce qui allait pas, il me corrigeait, il m'expliquait pourquoi. Et sur les interventions aussi, il était très pédagogue. » (François_G)

« Mon premier stage s'est super bien passé, on fonctionnait bien aussi au niveau du caractère. Après c'est aussi une loterie. Là en l'occurrence, il m'a très bien encadrée. Les six premiers mois, chaque rapport que je faisais, il me relisait, il me disait ce qui allait pas. » (Valérie_PJ)

« [Évoquant sa satisfaction pour son premier maître de stage :] C'est dommage que vous le connaissez pas, vous verriez, c'est quelqu'un d'assez drôle. Il fait tout le temps de l'humour, et du coup il met très vite à l'aise. Il parle beaucoup, fort, mais c'est toujours très sympa. Ça nous intègre au groupe. On se sent tout de suite à l'aise, et puis ça enlève cette pression d'instructeur : on voit que c'est pas des instructeurs, mais ils font confiance, ils nous parlent normalement, enfin ils sont moins stricts. » (Jeanne_G)

Cette dernière gendarme évoque donc, comme Valérie, certains traits de la personnalité, du « caractère » du maître de stage.

Néanmoins, des policiers/ères relèvent des problèmes avec certains maîtres de stage. Comme la satisfaction peut être attribuée à des questions de personnalité, ces difficultés peuvent être considérées également comme découlant d'une personnalité incompatible :

« La personnalité, ça crochait pas et... On a beau faire tous les efforts, s'il vous aime pas, il vous aime pas. » (Valentine_PJ)

D'autres policiers/ères dénoncent des défaillances en termes de qualités pédagogiques des maîtres de stage :

« Je suis tombé en première année sur un maître de stage super souple, mais beaucoup trop même. Super sympa, du style : 'Tes rapports sont excellents.' Et après par derrière, vers le chef de groupe, il scie tout. » (Julien_PJ)

« Un des stage, quand je suis arrivé, c'était tellement la gabegie, il y avait tellement de travail, de charges administratives... que finalement on a peut-être moins tenu compte de ma formation et du coup après ça s'est ressenti sur mon évaluation de fin de stage.

Dans quel sens on a moins tenu compte de votre formation ?

C'était un peu : 'Vogue la galère, débrouille-toi, fais comme tu peux, t'as déjà fait des stages, t'as été assermenté...'

Donc on vous disait pas comment faire...

Pas forcément, non. Ou quand on le disait, c'était pas de manière constructive. On disait : 'Ça, ça va pas.' Mais on nous disait pas forcément comment résoudre le problème. » (Claude_G)

« Un de mes maîtres de stage était un peu plus âgé, il avait plus d'expérience, il était chef de groupe, ça a peut-être facilité les choses. Mais avec le premier, on a eu une plus longue période de réglage. Il lui a fallu pas mal de temps pour me dire : « Écoute là, il y a un truc qui va pas ». C'était pas des trucs purement professionnels, c'était pas : « Ton rapport c'est de la merde », mais c'était : « Ta façon de parler aux gens, d'être... ça joue pas ». Et il a fallu pas mal de temps pour que ça sorte. » (Patrick_PJ)

Un inspecteur a quant à lui évoqué les compétences professionnelles qu'il attribue à ses maîtres de stage :

« Dans mon premier stage, j'en ai eu une qui est réputée pour être une très bonne enquêtrice. C'est vrai qu'elle m'a rendu cette année super intéressante. La deuxième année, j'ai eu un super enquêteur, c'était super intéressant. La troisième année, on est beaucoup plus autonome donc... et mon maître de stage était un peu plus réservé, un peu moins gratteur.

Dans son travail ou par rapport à vous ?

Dans son travail. Donc c'est vrai que c'est presque... Je dirais pas que c'est moi qui faisais la locomotive, mais c'est vrai que j'avais tellement pris des réflexes de ces deux autres brigades d'avant, que j'ai reproduit ça. » (Luc_PJ)

Enfin, l'encadrement peut être relaté comme carrément inexistant :

« Mon maître de stage, il était quasiment absent. Et c'est vrai qu'il y avait certains collègues avec qui je préférais largement tourner parce qu'ils avaient plus la fibre pédagogique. Ils se rendaient compte qu'ils étaient avec une jeune qui avait besoin d'apprendre. Mais d'autres m'ont rien appris durant ma phase de premier stage : ils avaient pas du tout envie de m'apprendre quoi que ce soit. » (Loïc_G)

Cet entretien, ainsi que d'autres, montre que l'encadrement par les collègues en général, et non seulement par le maître de stage, est important. C'est surtout le cas des gendarmes, qui patrouillent la plupart du temps avec un-e collègue plus expérimenté-e, qui n'est pas toujours leur maître de stage.

L'encadrement par le maître de stage peut donc être jugé en fonction des compétences professionnelles qui lui sont attribuées (en particulier à la fin de la période de stage), de la personnalité de l'encadrant-e, de ses qualités pédagogiques (sens critique, capacité à relever les erreurs et à les corriger), ainsi que de la charge de travail dévolue au poste ou à la brigade. Notons également, comme cela apparaît dans les extraits cités, que les policiers/ères évoquent surtout la relecture de leurs rapports comme faisant l'objet d'un encadrement serré, et moins les patrouilles ou les enquêtes. En outre, plusieurs policiers/ères disent avoir dû attendre leurs qualifications pour se rendre compte que leur maître de stage n'était pas satisfait-e de leur travail.

6. DÉCALAGE OU CONTINUITÉ ? TROIS TYPES DE JUGEMENTS SUR L'ADÉQUATION FORMATION-PRATIQUE

Les données qualitatives nous permettent d'identifier, au sein de l'échantillon d'interviewé-e-s, trois types de positionnement quant à la manière dont les nouveaux entrant-e-s jugent l'adéquation entre la formation qu'ils ont reçue au CFP et la pratique professionnelle. La première, la plus répandue, consiste à percevoir une coupure entre la formation et la pratique. La deuxième consiste quant à elle à valoriser le terrain, mais sans percevoir une telle coupure, alors que la troisième valorise fortement la formation dispensée par le CFP.

6.1 Position majoritaire : une coupure entre la formation et la pratique

Ce type de positionnement, très majoritaire (plus de la moitié des interviewé-e-s), consiste à exprimer un sentiment de coupure entre la formation et le travail en postes ou brigades. Ces policiers/ères évoquent les différences importantes qu'ils perçoivent entre la manière de travailler qui est enseignée au CFP et les normes qui encadrent la pratique professionnelle.

« La première chose qu'on dit [dans le service] et qu'ils diront toujours, c'est : 'Tout ce que tu as appris à l'école, tu oublies.' Ils exagèrent un peu mais c'est un peu ça : 'Maintenant que tu es sur le terrain, tu apprends comme ça [la bonne manière de faire].' Alors c'est vrai qu'on voit une grande différence entre ce qu'on apprend – la théorie à l'école – et la pratique. » (David_G)

« Le métier de policier, on peut pas le résumer dans un classeur. La formation, on l'adapte à notre façon de travailler, ça [les collègues expérimenté-e-s] nous le disent beaucoup de fois : 'Tu fais comme tu veux, mais moi je fais comme ça.' C'est pour ça, il faut pas trop poser la question à six personnes différentes parce qu'on aura six réponses. Donc après, à nous de prendre ce qu'on pense qui est le mieux. » (Lionel_PJ)

« Je trouve qu'à l'école, on nous apprend à être vraiment policier, d'une manière générale, mais malgré tout on nous apprend pas à être flic de rue. Il y a quand même une différence. Et cet aspect 'flic de rue', on peut pas l'apprendre autrement que avec l'expérience.

Ça veut dire quoi 'flic de rue' ?

Ça veut dire on va peut-être pas faire selon le fil rouge qu'on nous apprend pour résoudre le problème, on va y aller avec d'autres manières, avec d'autres paroles, avec d'autres actes. La finalité sera la même, mais on aura peut-être gagné du temps ou évité certaines choses. » (Claude_G)

Ces extraits montrent comment les policiers ayant cette opinion estiment que le modèle professionnel promu par l'école n'est pas celui qui est en vigueur dans leur service. Ce sentiment de coupure s'exprime par l'opposition que fait notamment ce dernier gendarme entre « policier » et « flic » : il distingue un discours officiel et une pratique qui l'est moins, question sur laquelle nous revenons plus loin. Les policiers ayant ce type de positionnement pensent que le métier de policier ne s'apprend que sur « le terrain ». On peut en outre noter que les propos généralisent cette coupure et ne l'imputent pas à un type de savoir ou savoir-faire en particulier (« Ils diront toujours... », « On ne peut pas

résumer le métier dans un classeur »). Ces policiers/ères n'expriment pas de sentiment de continuité entre une base qui serait fournie par l'école et les compétences acquises ensuite par l'expérience :

« Le métier ne s'apprend pas à l'école, il s'apprend vraiment sur le terrain. C'est au contact des anciens qu'on apprend. Comme moi, par exemple maintenant ça fait bientôt deux ans que je suis en brigade, j'en apprends tous les jours. Les collègues les plus vieux ils le disent assez : on a l'habitude de se former sur le tas. » (Julien_PJ)

Le discours de cet inspecteur montre que l'idée selon laquelle le « vrai » métier s'apprendrait uniquement sur le « terrain » est promue par certain-e-s policiers au sein des services. D'ailleurs, les policiers/ères qui ressentent cette coupure entre formation et pratique professionnelle portent logiquement une grande attention aux prescriptions formulées par leurs collègues expérimenté-e-s :

« En sortant de l'école, on connaît pas mal de choses, on connaît bien les procédures. Mais la réalité du terrain, en fait on en connaît rien du tout. Donc c'est vrai qu'au début, on observe beaucoup et on parle pas beaucoup. C'est plutôt l'ancien qui prend le leadership, nous on écoute principalement et avec ça on apprend assez rapidement. » (Raphaël_G)

Le décalage entre la formation et la pratique peut être attribué aux formateurs, qui seraient coupés de la pratique :

« Il y a ce qu'on apprend à l'école et la réalité pratique. Parce que les instructeurs qui sont à l'école de police, ça fait un moment qu'ils sont plus dans la rue. Donc au bout d'un moment, il y a des coutumes, il y a des choses qui changent, qui varient. *Et ils ne sont pas au courant ?*
C'est pas qu'ils sont pas au courant, c'est qu'ils le pratiquent pas. C'est simplement ça. » (François_G)

Le sentiment de coupure conduit à percevoir l'école comme gardienne des règles d'un certain professionnalisme, mais considéré avec distance comparé aux règles qui prévalent dans les postes et brigades :

« Donc après c'est clair qu'au centre de formation on a la manière très académique d'apprendre le travail : c'est surtout au niveau des procédures. Et puis après on a quand même ce petit côté de rue qu'on peut pas, enfin difficilement mettre en pratique à l'école. Mais au moins en termes de procédures, qu'est-ce qu'on peut faire, qu'est-ce qu'on n'a pas le droit de faire, ça on savait comment le gérer. Ce qui était différent de la rue, c'est des gens surtout, comment gérer des situations, etc. Et ça on peut l'apprendre qu'au travers de la rue. La procédure on la connaît, on sait ce qu'on peut faire. Après il faut savoir l'appliquer aux différentes situations, c'est ça qui est difficile : juger, savoir ce qu'on peut faire ou pas. » (Loïc_G)

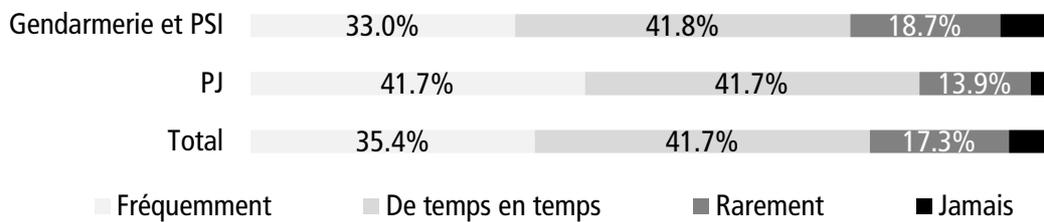
« On est complètement largué, au début. Dès qu'on finit l'école, on est à fond théorie et tout ça mais après on arrive sur la pratique, et là on est largué. On sent qu'on est dépourvu par rapport aux autres qui ont déjà de l'expérience et tout ça. On se dit : 'On a appris ça comme ça', mais en fait dans la pratique, on respecte pas toujours vraiment la procédure. Ce qui est normal. Donc après, il faut juste qu'on s'adapte à la façon de travailler. Parce qu'on apprend les théories c'est bien,

mais après quand on est sur les faits avec le *gulu* qu'on arrête, on n'a pas le temps de devoir réfléchir. Il faut qu'on agisse et on n'est pas assez préparés.» (François_G)

Ces deux extraits montrent à quel point la question des relations avec les publics est un enjeu central dans la formation des policiers et dans la manière dont ils se sentent ou non compétents pour affronter le « terrain ». Mais ils montrent clairement également la distance avec laquelle ces policiers regardent le modèle professionnel promu par le CFP tels qu'ils le perçoivent.

Le questionnaire montre que ce décalage perçu entre les normes officielles (la « procédure ») et la pratique du terrain est largement partagé par les policiers/ères.

Q : « Dans l'exercice de votre métier, vous arrive-t-il de sentir une contradiction entre « être efficace » et « respecter le règlement » ? »



Un tiers des répondant-e-s indique donc sentir « fréquemment » cette contradiction, alors que très peu d'entre eux/elles estiment que cela n'arrive que « rarement » ou « jamais ».

6.2 Position minoritaire 1 : la formation comme base, mais valorisation du terrain

Le deuxième type de positionnement, minoritaire, consiste à juger positivement la formation dispensée par le CFP, mais à valoriser néanmoins fortement les compétences acquises par l'expérience. Ces policiers/ères pensent que la formation fournit une bonne base à partir de laquelle il reste beaucoup de compétences à construire :

« Il y a beaucoup de formation aussi sur le tas, ça c'est clair. On nous donne vraiment les bases. Après pour les appliquer, on a tendance à être en retrait au début, à voir comment les collègues bossent et après on s'en inspire un petit peu, on prend où il y a du bon. Donc il n'y a pas eu de grosses lacunes. » (Valentine_PJ)

Ces policiers/ères ont le sentiment, qui n'est pas spécifique à la profession policière, qu'une partie du savoir-faire policier n'est pas formalisable et donc pas enseignable :

« Le problème c'est qu'il y a du boulot qu'on ne sait pas comment faire, parce qu'il faut quand même apprendre les ficelles du métier. Je pense qu'un bon apprentissage, c'est sur le tas. Enfin, on a des bonnes bases, mais après les ficelles du métier, les contacts, les choses comme ça, c'est tout sur le tas. » (Luc_PJ)

« À l'école, on apprend la théorie, on apprend les lois, on apprend les bases d'intervention. Et puis sur le terrain on apprend le travail : le contact, le feeling, le

rapport avec les gens, l'observation sur un certain nombre de choses. Bon, on en fait un peu à l'école, mais il y a des choses qui s'acquièrent avec les années d'expérience. À l'école ce qu'on nous dit, c'est qu'on nous donne une base et après c'est à nous de l'adapter en fonction de nos besoins et de notre expérience. » (Sébastien_G)

On constate dans l'extrait précédent que parmi ces « ficelles » que l'on ne peut pas enseigner figurent également les populations auxquelles les policiers/ères ont affaire, ce qui montre à nouveau que les relations avec les publics sont un enjeu central dans la formation des policiers/ères.

6.3 Position minoritaire 2 : une adéquation entre formation et pratique

On trouve finalement, également de manière minoritaire, des policiers/ères exprimant un jugement très positif sur l'adéquation entre formation et pratique. Ces individus considèrent qu'il y a très peu de décalage entre le métier tel qu'il est enseigné au CFP et tel qu'il est pratiqué dans les services. Cette posture est exprimée notamment par deux inspecteurs/trices :

« La formation dispensée était vraiment très proche de la réalité du terrain. Et ça c'est une des choses qui m'a le plus surpris. Notamment, je dirais que les exercices pratiques qu'on a eus à l'école, c'est réel. Je veux dire, c'est vraiment la réalité, c'est exactement comme ça que ça se passe. Donc c'est vraiment bien ficelé. » (Henri_PJ)

« Je me souviens très bien que ça s'est très bien passé, j'étais plutôt à l'aise et j'ai eu un maître de stage qui était vraiment très bien. » (Valérie_PJ)

Ces inspecteurs/trices se sentent proches de la vision du métier promue par ce qu'ils associent au Brevet fédéral, et considèrent que les règles enseignées aux CFP visent à garantir un certain degré de professionnalisme dans les services :

« [Mettant en avant la différence d'avec les collègues plus expérimentés qui n'ont pas eu la même formation] : la formation, c'est très structuré. Et je pense qu'à l'époque [avant l'introduction du Brevet], même s'il y avait une certaine formation assez cadrée, il y avait assez de latitude pour œuvrer comme on voulait. Je pense qu'ils ont un peu grandi comme des plantes sauvages alors que nous on est plus avec un tuteur dès le départ. Donc il y a moins je pense de risques de dérapage. » (Henri_PJ)

Sébastien adhère également au professionnalisme promu par l'école, en matière relationnelle. Comme le dernier inspecteur cité, il se positionne ainsi contre certaines pratiques de leurs collègues plus expérimenté-e-s :

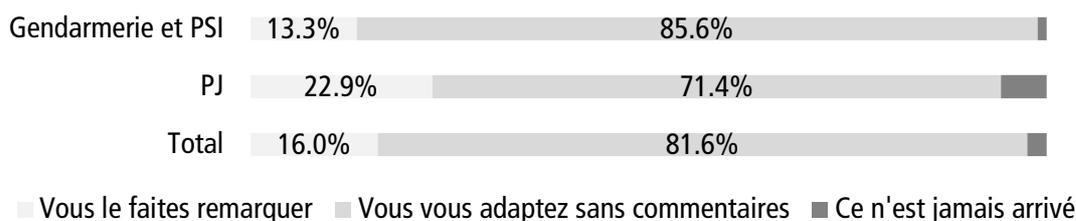
« En postes, il y a encore un certain nombre de personnes qui ont de très anciennes formations, qui ont plus grand-chose à voir avec ce qu'on fait maintenant. Des manières de travailler, un contact qui est aussi beaucoup plus sévère, moins respectueux des gens. Dans les postes où j'étais, j'ai eu l'occasion de voir du travail légalement pas juste, sans être... sans que ce soit de bastonner des gens, dans des limites légales correctes, mais du travail qui n'est pas fait comme si on voulait vraiment bien faire. » (Sébastien_G)

Ce gendarme perçoit donc la formation actuelle, qu'il oppose à celle qu'ont reçue ses collègues formé-e-s par le passé, comme promouvant un contact plus respectueux avec les publics de la police.

7. CONCLUSIONS ET ANALYSES: TROIS POSTURES SUR LES RAPPORTS FORMATION-PRATIQUE

La plupart des policiers/ères interrogé-e-s perçoivent donc le travail effectué au sein des services comme étant éloigné des prescriptions scolaires. Ils estiment que ces dernières ne sont d'une manière générale pas celles qui sont appliquées par leurs collègues expérimenté-e-s. En position d'apprenants et cherchant à assurer leur intégration, ils se conforment aux pratiques de ces derniers plutôt qu'ils ne les remettent en question. Cela est d'ailleurs largement confirmé par les réponses au questionnaire. La très grande majorité des répondant-e-s indiquent en effet que, dans ces situations où ce qu'ils ont appris au CFP entre en contradiction avec les pratiques effectives dans les postes ou brigades, ils/elles ne le font pas remarquer :

Q : « S'il arrive qu'une tâche ne se fasse pas comme on vous l'a enseignée au CFP... »



Plusieurs études étrangères ont montré comment les policiers/ères expérimenté-e-s s'employaient à dénigrer la formation auprès des nouveaux entrants en leur indiquant que le « vrai » métier n'avait rien à voir avec ce qui est enseigné à l'école (Van Maanen, 2003:142). Les études sur la police montrent d'ailleurs, plus généralement, que la survalorisation du « terrain » et la défense d'une certaine forme de « pragmatisme » opposé à tous ce qui est perçu comme « théorique » ou « intellectuel » est une caractéristique de la culture professionnelle policière. Elles soulignent également que les policiers/ères ne se sentent souvent pas en adéquation avec certaines visions du métier promues par la hiérarchie et leurs autorités de tutelle. Notre étude laisse penser que ce phénomène est observable à Genève également. Nous avons cependant montré que tout-e-s les policiers/ères n'étaient pas également sensibles à ce discours dénigrant. Ainsi, les nouveaux/elles entrant-e-s qui mettent l'accent sur la coupure entre l'école et le terrain (ceux/celles regroupé-e-s dans la « position majoritaire ») semblent enclin-e-s à adopter ce trait de la culture policière consistant à percevoir le professionnalisme promu par les réformes comme « un exercice académique qui n'est pas pertinent pour pratiquer la 'course après les truands' »¹² (Chan *et al.*, 2003:10). Une minorité de policiers/ères ont, eux/elles, le sentiment que l'école fournit une base, mais que les « ficelles » du métier s'apprennent par contre uniquement sur le terrain (position minoritaire 1). Cette

¹² « an academic exercise that isn't relevant to the practice of 'looking up crooks' »

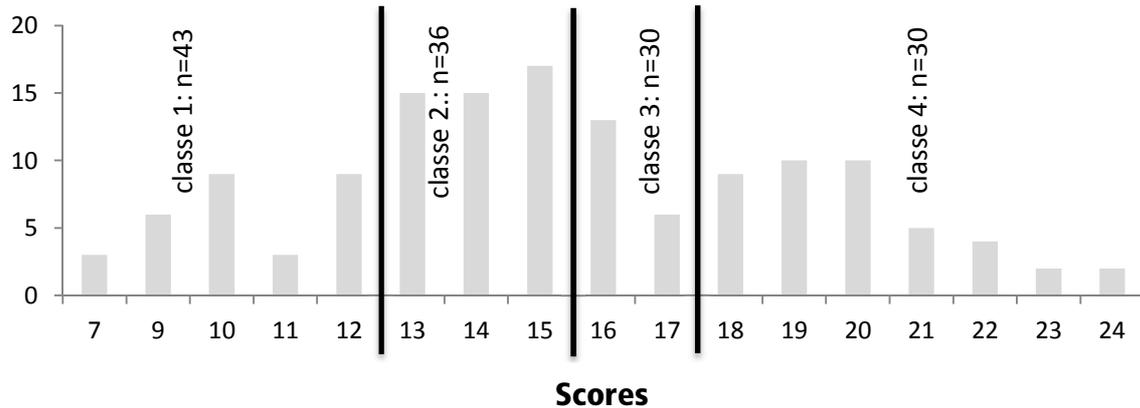
manière de percevoir la transition entre la formation et la pratique, qui ne conduit pas à une survalorisation du terrain, est classique : on la retrouve dans différentes professions, dont y compris dans des domaines éloignés du domaine policier. Finalement, une autre minorité de policiers/ères considèrent qu'il y a une très forte continuité entre la formation et la pratique (position minoritaire 2). Les tenant-e-s de ces deux positions minoritaires ont tendance à se positionner en faveur de ce qu'ils considèrent être un certain professionnalisme défendu par l'école. La plupart d'entre eux/elles appartiennent à la police judiciaire. Le gendarme qui défend également cette position est plus diplômé que ses collègues de volée, ayant eu un parcours universitaire (inachevé). Nous ne pouvons pas déterminer si cette association se vérifie pour les autres policier/ères, car seul-e-s 28 répondant-e-s au questionnaire indiquent avoir obtenu un diplôme d'une Haute école, le questionnaire ne renseignant par ailleurs pas sur les carrières universitaires interrompues avant l'obtention du diplôme. Nous verrons dans la suite de cette section conclusive d'ailleurs que le niveau du dernier diplôme obtenu n'est pas corrélé avec l'adhésion à la promotion des compétences relationnelles par le Brevet.

Les positions décrites dans cette partie montrent que les compétences relationnelles et les rapports aux différents publics de la police sont centrales dans les appréciations portées sur l'adéquation entre formation et pratique. Dans notre étude sur un autre centre de formation romand (Pichonnaz, 2011), nous avons montré d'ailleurs que les compétences relationnelles étaient au cœur de l'opposition entre modèles professionnels, y compris au sein même de l'école de police. Or, le plan d'étude du CFP répond aux consignes du Plan d'étude cadre, qui donne une importance fondamentale aux matières relationnelles¹³. Afin de mesurer l'adhésion des répondant-e-s à cette promotion des matières relationnelles, nous avons donc calculé l'importance qu'ils leur accordent¹⁴. Le score minimal (6) indique qu'une moindre importance leur est accordée, le score maximal étant de 24 et la médiane 15. On observe la distribution suivante de l'effectif, que nous avons réparti en quatre classes au poids le plus équivalent possible :

¹³ Pour obtenir le Brevet, le/la policier/ère doit réussir les quatre branches constitutives de l'examen : intervention policière, police de proximité, psychologie et éthique/droits de l'homme. Un peu plus de la moitié du temps d'examen est consacré à l'intervention policière (58%), le reste aux trois matières relationnelles.

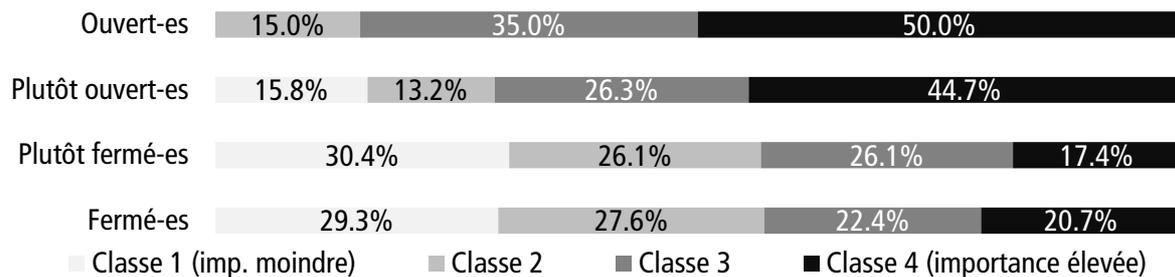
¹⁴ En additionnant les réponses à la question « Selon votre expérience, quel est le degré d'importance des matières suivantes pour débiter le métier de policier dans de bonnes conditions ? » pour les cours et matières relationnelles (psychologie (en général), analyse transactionnelle, connaissance de soi, police de proximité, éthique, droits de l'Homme) et en associant les valeurs suivantes aux réponses : Très important = 4 ; Plutôt important = 3 ; Peu important = 2 ; Pas du tout important = 1.

Effectifs par score « importance accordée aux matières relationnelles »



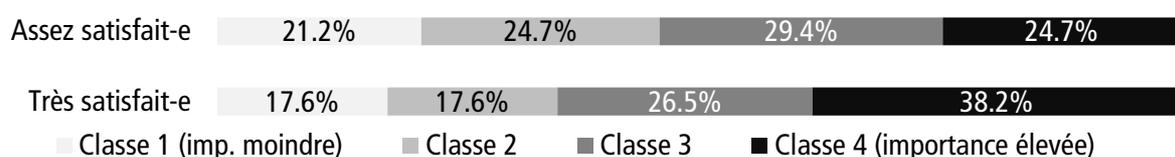
Le score moyen est de 15.5, soit environ le score médian (15). Afin de tester la solidité de cet indicateur pour appréhender l'adhésion des répondant-e-s à la promotion des matières relationnelles par le Brevet, nous l'avons croisé avec le profil d'ouverture aux partenaires et la satisfaction générale exprimée envers la formation.

Importance accordée aux matières relationnelles selon le degré d'ouverture aux partenaires extérieurs



Cette corrélation forte démontre que les policiers/ères qui accordent de l'importance aux matières relationnelles considèrent par ailleurs que la police devrait travailler avec des partenaires n'appartenant pas au monde de la sécurité et de la justice, c'est-à-dire un des objectifs promu par la police de proximité. Cela démontre que le score « importance accordée aux matières relationnelles » est un bon indicateur de l'adhésion à certaines visions du métier promues par le Brevet fédéral. La solidité de cet indicateur est également attestée par sa corrélation avec la satisfaction générale à l'égard de la formation :

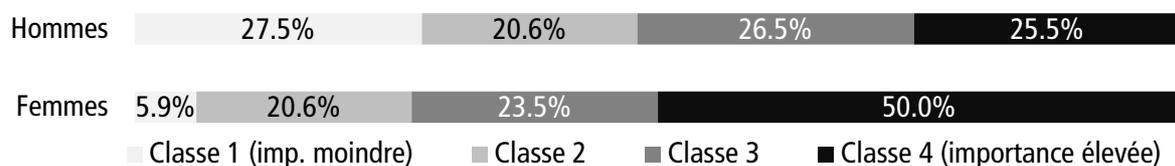
Importance accordée aux matières relationnelles selon la satisfaction générale exprimée à l'égard de la formation



Nous ne montrons pas les proportions de « peu » et « très peu satisfait-e-s », car les effectifs sont trop faibles, comme nous l'avons indiqué plus haut. Ce graphique montre que les policiers/ères qui accordent de l'importance aux matières relationnelles sont davantage satisfait-e-s de leur formation.

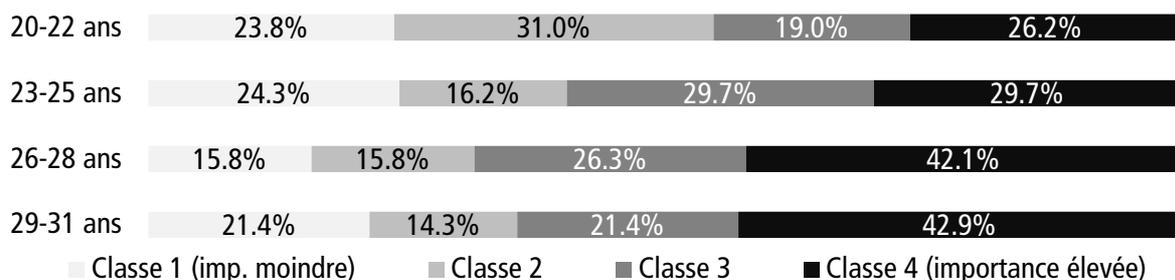
Selon les réponses au questionnaire, cette adhésion à la promotion des compétences relationnelles ne varie pas en fonction du service d'appartenance. Le fait qu'il y ait davantage d'inspecteurs/trices dans la deuxième et la troisième posture décrite sur la base des entretiens est une corrélation qui ne peut donc pas être généralisée. Le genre des policiers/ères joue par contre un rôle :

Importance accordée aux matières relationnelles selon le genre



Les femmes accordent davantage d'importance aux matières relationnelles : 50% d'entre elles appartiennent à la classe 4, contre seulement 25% des hommes. L'importance accordée aux matières relationnelles est également fortement corrélée avec l'âge des répondant-e-s lors de leur entrée au CFP (calculé en soustrayant leurs années d'ancienneté à leur âge au moment de la réponse au questionnaire) :

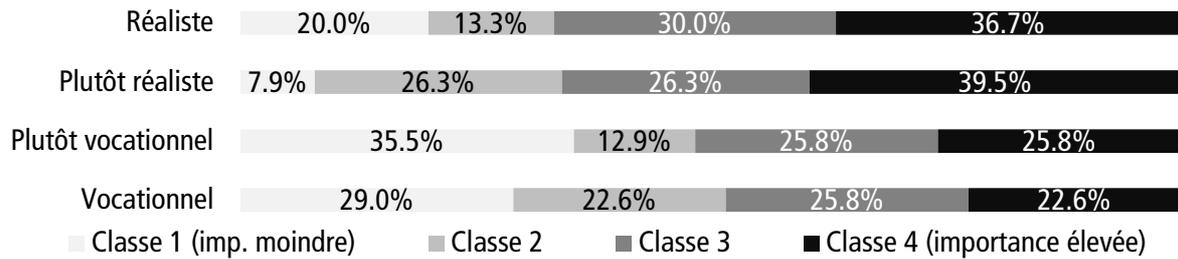
Importance accordée aux matières relationnelles selon l'âge lors de l'entrée au CFP



Ce graphique montre, en particulier si l'on tient compte de la proportion d'individus appartenant aux classes 3 et 4, que les policiers/ères qui étaient plus âgé-e-s au moment de leur entrée au CFP accordent davantage d'importance aux matières relationnelles.

Le profil motivationnel a également une influence sur cette variable, mais celle-ci est plus relative.

Importance accordée aux matières relationnelles selon le profil motivationnel



Les policiers/ères ayant un profil réaliste ont donc tendance à accorder davantage d'importance aux matières relationnelles, mais cette propension n'est pas nette. Par contre, l'importance accordée aux matières relationnelles n'est pas du tout corrélée avec le niveau ou la filière du dernier diplôme obtenu.

PARTIE III

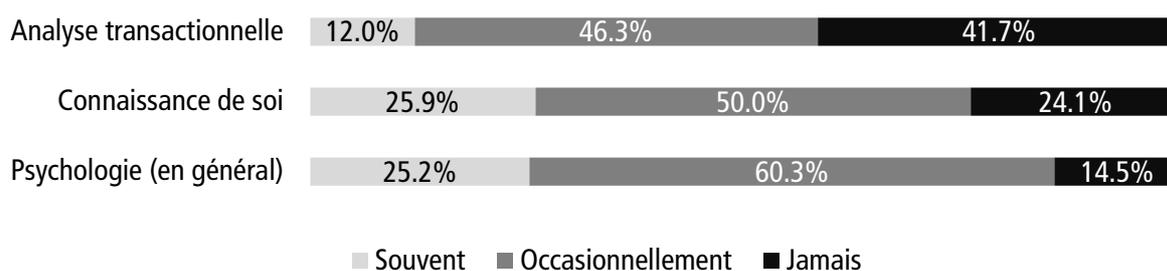
PERCEPTIONS ET POSITIONNEMENTS À PROPOS DES MATIÈRES RELATIONNELLES

Parmi les matières du Brevet fédéral, quatre concentrent les savoirs et savoir-faire relationnels : la psychologie, l'éthique, les droits de l'Homme et la police de proximité. Dans cette partie, nous nous intéressons aux perceptions et jugements portés par les policiers/ères sur ces différentes matières, que nous qualifions de *relationnelles*.

1. LES COURS DE PSYCHOLOGIE

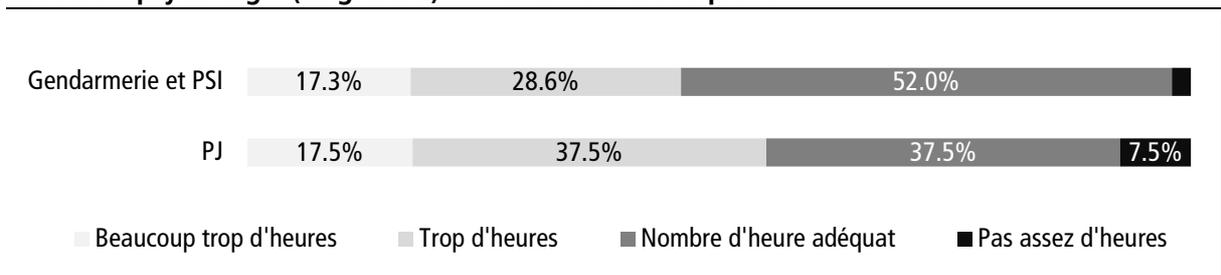
Les cours de psychologie étant très hétérogènes en ce qui concerne les savoirs et savoir-faire enseignés, nous avons ajouté parmi les matières évaluées par le questionnaire – en plus de « psychologie (en général) » – la « connaissance de soi » et « l'analyse transactionnelle », deux thèmes traités dans le cadre du cours de psychologie (cf. classeur ISP « Psychologie policière et compétences sociales »). Le premier renvoie à des savoirs d'introspection, alors que le second vise à doter les policiers de compétences permettant d'éviter les conflits avec les usagers/ères. Les résultats sont contrastés en ce qui concerne l'utilité de ce cours et des deux thèmes ressentie par les répondant-e-s pour leur pratique professionnelle actuelle. Aucune différence sensible n'apparaît par contre au sujet des réponses ayant trait à l'appréciation du nombre d'heures qui y sont consacrées.

Q : Actuellement dans votre travail, vous servez-vous ou non de ce que vous avez appris dans les matières et cours suivants ?



Un quart des policiers/ères interrogé-e-s affirment donc se servir souvent de la psychologie et de la connaissance soi, proportion remarquable si on la compare aux scores de l'éthique, des droits de l'Homme et la police de proximité. Ce score est similaire pour les trois services pour le cours en général, alors que les membres de la police judiciaire déclarent moins souvent se servir des éléments appris dans le cadre des cours de connaissance de soi et d'analyse transactionnelle. De très rares policiers/ères, davantage au sein de la police judiciaire, estiment même qu'il faudrait davantage de psychologie dans la formation, alors qu'il y en a aucun-e pour les autres matières relationnelles (cf. *supra*).

Q : « Durant votre formation de base (au CFP), le nombre d'heures qui ont été consacrées à la matière « psychologie (en général) » était-il ou non adéquat ? »



52% des gendarmes et membres de la PSI ainsi que 37.5% des membres de la PJ estiment donc que le nombre d'heures consacrées à la psychologie est adéquat. Notons que ce jugement, en particulier pour la gendarmerie, est beaucoup plus positif que celui émis par les gendarmes interrogés dans le cadre de notre étude sur les jeunes policiers/ères vaudois-es et valaisan-ne-s (Pichonnaz, 2011).

1.1 Utiles pour mieux communiquer et éviter les conflits

Ces appréciations peuvent être mieux comprises grâce aux entretiens, au cours desquels la plupart des policiers/ères ont exprimé un avis nuancé sur les cours de psychologie :

« Il y a des choses qui sont intéressantes, qui nous permettent de comprendre. Je prends l'exemple du processus de deuil et la gestion du stress, qui sont des cours qui sont bien amenés. Après il y a des cours comme tout ce qui est la connaissance du moi, du surmoi... ça a rien à faire dans une formation de policier. Qu'on nous explique que la personnalité est faite de quatre émotions de base ou cinq émotions de base, à la limite ça peut encore passer. Mais quand on commence à nous expliquer qu'il y a les moi, le surmoi, les différentes interactivités entre l'enfant, le plus, le moins... Là, non [référence à l'analyse transactionnelle]. Le cours sur la communication, c'est très utile : la manière de discuter, les questions ouvertes, fermées, l'analyse verbale, essayer de voir comment les gens réagissent, je trouve ça très bien. À la limite je pousserais encore plus là-dedans.

Là vous utilisez des choses que vous avez apprises en psychologie ?

Alors moi j'utilise des choses que j'ai apprises quand je faisais l'école [dans le domaine santé-social]. La personne qui est nerveuse, qui arrête pas de bouger, qui me regarde pas dans les yeux, je sais déjà qu'on va rien en tirer. *A contrario* celui qui est avachi sur la chaise, je sais qu'il va me raconter n'importe quoi. Parce qu'il voudra se mettre en avant.

C'est le langage corporel ?

Oui, le langage corporel. Mais c'est quelque chose qu'on voit pas beaucoup. On sait qu'il existe le langage corporel mais ça veut dire quoi ? Comment je peux traduire certains gestes, certains mouvements, certains mots ou quoi que ce soit, on apprend pas ça. » (Paul_G)

Ce gendarme insiste en particulier sur les compétences relationnelles apprises au cours de psychologie (communiquer, discuter, gérer un deuil) ainsi que sur des savoirs permettant de comprendre l'attitude les personnes qu'il a en face de lui et d'anticiper leurs comportements.

D'autres policiers valorisent comme lui, néanmoins de manière moins élargie, les savoir-faire permettant d'améliorer la communication avec les publics :

« La psychologie pour moi est trop poussée. Honnêtement, quand on fait notre oral de psycho' et notre examen écrit de psycho', c'est beaucoup trop poussé. Il y a des choses qui sont importantes, on est d'accord, comme la gestion des conflits. Mais le burnout, je crois qu'on est tous assez grands pour... C'est intéressant de savoir qu'il existe, mais il n'y a pas besoin de passer des heures de cours là-dessus. Les perceptions aussi, les émotions : c'est complètement inutile. Ça m'a pas du tout aidé dans mon boulot.

Mais vous n'êtes pas contre le fait qu'il y ait de la psychologie dans la formation des policiers ?

Pas du tout. Je suis pas contre, il faudrait qu'elle soit plus ciblée, plus axée sur vraiment ce qu'on a besoin. La gestion des conflits, on en a besoin, je discute pas. » (Luc_PJ)

« Ça nous donne des bases de psychologie sur le comportement et les interactions, le langage. Comment voir un petit peu dans quelle position est la personne pour pas se mettre nous dans une position qui va l'énerver, essayer de chercher un dialogue constructif, ne pas braquer, ne pas moraliser la personne.

Là vous faites référence à l'analyse transactionnelle ?

Oui, à l'analyse transactionnelle et la PNL aussi. Donc les erreurs de langage, comment éviter certains mots, de se trahir par une position, etc. Tout ce qui touche en fait de près ou de loin la communication. Il y a plusieurs chapitres, c'est vrai que l'analyse transactionnelle, c'est le plus gros. Mais c'est important parce que des collègues plus anciens qui n'en ont pas fait, qui n'en ont aucune idée, on voit tout de suite la différence. Ils vont répondre aux gens pas comme il faudrait.

J'ai l'impression que c'est une position différente des autres jeunes gendarmes...

Alors dans l'ensemble je pense qu'à l'école on a trop, même beaucoup trop de psychologie. Le chapitre sur les émotions par exemple : être capable de faire la différence entre un énervement plutôt dû à ça ou plutôt dû à ça, pour moi ça m'apporte rien, parce que ça travaille que sur du ressenti. » (Sébastien_G)

Ces policiers/ères relèvent donc l'utilité de la psychologie et ne remettent pas en cause l'existence de ces cours dans le cursus, mais insistent sur la communication et plus particulièrement la gestion de conflit – les policiers y sont souvent confrontés dans leur travail – au détriment de l'introspection. Notons également que le jugement du dernier gendarme au sujet de l'analyse transactionnelle est atypique, comme le montre le bas niveau de satisfaction exprimé à travers le questionnaire à propos de ce savoir (*cf. infra*).

1.2 Jugement plus négatif : utilité limitée aux troubles psychologiques

Les policiers/ères ayant un jugement plus négatif à propos des cours de psychologie en limitent l'utilité à la gestion des relations avec les personnes présentant des troubles psychiques ou psychologiques :

« Ce qu'on a besoin pour le travail de terrain de gendarme, c'est vraiment que ce soit axé sur des cas qu'on peut avoir. Du gars qui est dépressif au gars qui est suicidaire à la personne qui est schizo, à la personne qui a besoin d'aide, c'est vraiment cette partie-là qui est la plus importante. Le reste... » (Claude_G)

D'autres policiers ayant un jugement encore plus négatif sur le cours de psychologie, en mentionnent néanmoins l'utilité pour une seule catégorie de public : les personnes atteintes de maladies psychiques.

« J'ai pas trouvé ces cours très pertinents, je trouve qu'on a eu trop d'heures. La psychologie, je sais pas si je l'utilise vraiment. Après c'est vrai qu'il y a certaines choses qui étaient pertinentes dans ces cours-là, par exemple quand on a affaire à des schizophrènes. » (David_G)

« Ce que j'ai beaucoup retenu, c'étaient les pathologies, donc les schizophrènes, les bipolaires, etc. J'ai trouvé très intéressant parce qu'on est très souvent confrontés à ce genre de personnes. Après tout le reste, j'ai pas trouvé très intéressant. C'est absolument pas nécessaire, pour faire un bon flic, loin de là. » (Loïc_G)

Ces policiers/ères ne jugent donc pas utile tout le reste du cours de psychologie, qui dépasse largement la question des troubles mentaux. Nous revenons sur les contacts entre policiers/ères et ce public spécifique dans la partie suivante.

1.3 Des cours inutiles mais intéressants

Certain-e-s policiers/ères ont trouvé de l'intérêt dans les cours de psychologie mais ne les considèrent pas comme particulièrement utiles pour leur pratique professionnelle.

« On a appris des trucs qui étaient très très intéressants. Sur la victimisation, les femmes qui sont victimes et qui prennent sur elles. Ou sur le triangle « auteur-sauveur-victime », où il faut pas rentrer dans ce triangle-là parce que chacun entretient le statut de l'autre, c'est des choses qui sont hyper intéressantes.

Qui vous sont utiles ?

C'est des choses qu'on voit [dans les situations de travail], mais utiles, pas forcément. Si vous saviez le nombre de trucs qu'on m'a appris à l'école d'ingénieur qui m'ont jamais servi quand je travaillais comme ingénieur !

Et tout ce qui est analyse transactionnelle, gestion de conflits, communication ?

Non. C'était pas ou très peu intéressant. C'est pas des trucs qu'on arrive à utiliser je trouve au quotidien dans notre travail. Ça m'a plus servi pour draguer des filles que pour le boulot, clairement ! Connaître la manière de parler, tout ce qui est mouvement, situation de proximité... » (Serge_G)

Les études que ce gendarme a menées antérieurement jouent un rôle important dans la manière dont il se positionne par rapport au savoir psychologique. Pour un autre gendarme, l'intérêt est lié à sa première vocation, la pratique sportive, à laquelle il s'adonne de manière intensive à côté de son travail de policier :

« J'avais jamais fait de psychologie et le domaine m'intéressait dans le sens où dans le sport on l'utilise aussi, en préparation mentale et tout ça.

Mais du coup cet intérêt est surtout lié au sport ?

Oui, et c'est un domaine qui est pour moi assez intéressant. Savoir comment les gens réagissent, pourquoi ils réagissent comme ça. Mais c'est vrai que c'est beaucoup lié au sport c'est par rapport au sport que l'intérêt m'a été éveillé. »

1.4 Psychologie : « un des cours les plus utiles »

Quatre des policiers/ères interrogé-e-s portent un jugement très positif sur les cours de psychologie, notamment une inspectrice et une gendarme :

« J'ai beaucoup aimé, ouais.

Tout ?

Ouais, quasi tout. Il y a des petites choses à prendre ou à laisser, mais moi je trouve très important et très utile.

Vous appliquez ce que vous avez appris en psychologie ?

Mais j'essaie et je me rends compte que de toute façon c'est utile. C'est utile. Sur le terrain. » (Isabelle_G)

« Ouais c'était bien, c'était très bien. Moi j'ai trouvé bien.

Et ça vous est utile ?

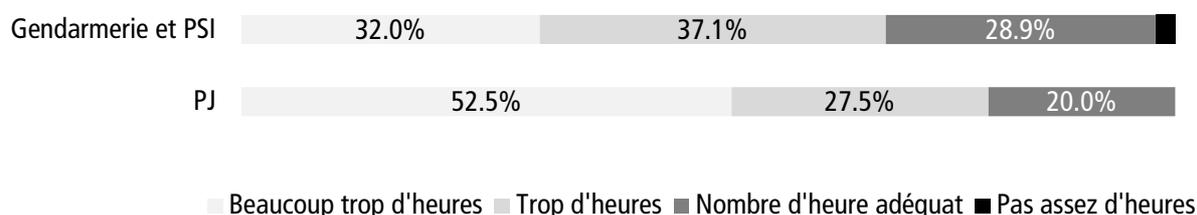
Certaines choses oui, d'autres moins. Après ça veut pas dire que c'était pas intéressant, je pense que c'était quand même un des cours qui étaient les plus utiles et les plus intéressants. Moi j'aime bien la psycho', après c'est aussi peut-être un intérêt personnel. » (Valérie_PJ)

Ces jugements particuliers méritent que l'on porte attention au parcours et caractéristiques de ceux qui les tiennent. Nous le faisons dans la conclusion de la présente partie.

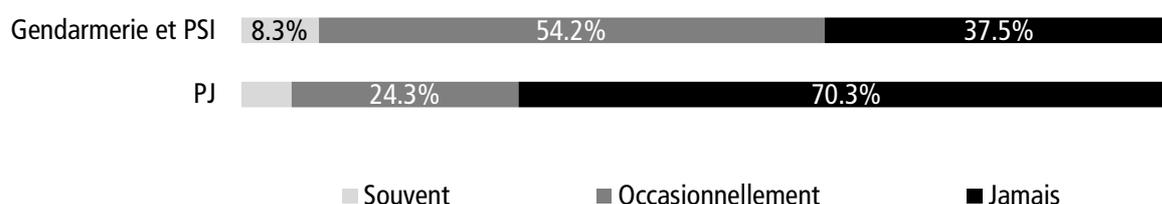
2. LES COURS D'ÉTHIQUE ET DROITS DE L'HOMME

Nous analysons ces cours ensemble car les interviewé-e-s les confondent, ce qui n'est pas étonnant puisqu'ils forment, dans le Plan d'étude cadre, une seule et unique matière. Avec l'analyse transactionnelle, l'éthique et les droits de l'Homme sont les matières dont la dotation horaire et l'utilité pour le travail satisfait le moins les policiers/ères :

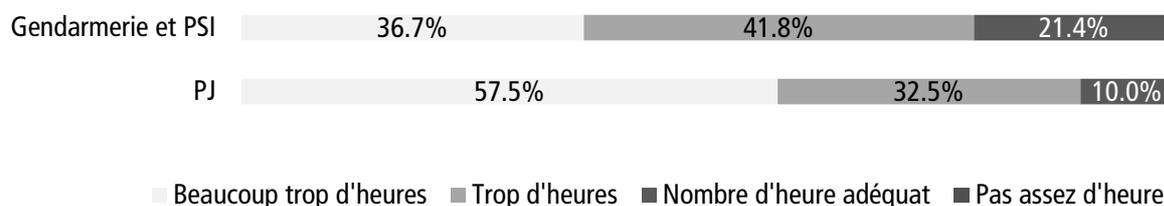
Q : « Durant votre formation de base (au CFP), le nombre d'heures qui ont été consacrées à la matière « éthique » était-il ou non adéquat ? »



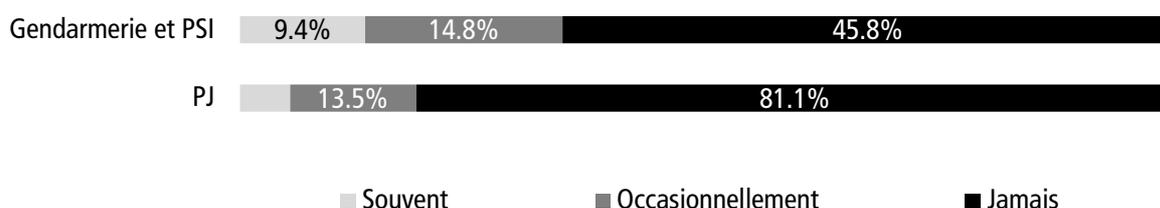
Q : « Actuellement dans votre travail, vous servez-vous ou non de ce que vous avez appris dans la matière « éthique » ? »



Q : « Durant votre formation de base (au CFP), le nombre d'heures qui ont été consacrées à la matière « droits de l'Homme » était-il ou non adéquat ? »



Q : « Actuellement dans votre travail, vous servez-vous ou non de ce que vous avez appris dans la matière « droits de l'Homme » ? »



Ces chiffres démontrent de manière manifeste le peu d'intérêt des répondant-e-s pour ces matières relationnelles : ils estiment en grande majorité qu'il devrait en y avoir moins ou beaucoup moins dans le plan d'étude. Et cette insatisfaction est bien sûr associée au sentiment que ces matières sont inutiles pour exercer le métier de policier.

2.1 Des objectifs inatteignables : le caractère « inné » du racisme

Les questions posées en entretien à propos de l'intérêt et de l'utilité de ces cours ont conduit dans la plupart des cas à discuter de l'attitude des policiers/ères face à leurs publics, en particulier les migrant-e-s. En effet, la plupart des policiers/ères associent ce thème et cette matière. Mais si les interviewé-e-s perçoivent les cours d'éthiques et droits de l'Homme comme ayant pour objectif de faire évoluer la vision du monde des policiers/ères, ils estiment que cela est impossible :

« Pour moi l'éthique on pourrait l'enlever, la virer de la formation. C'est pas 40 heures d'éthique qui vont faire changer un homme. » (Luc_PJ)

« Il y a plein de cours qui servent à rien. En premier, les cours d'éthique et droits de l'homme. Par exemple, pour moi, quelqu'un qui est raciste ou qui a des idées xénophobes ou que sais-je, vous avez beau lui donner des cours, il changera pas. » (Julien_PJ)

« J'ai du mal à voir où ça peut apporter quelque chose dans le métier. Pour la réflexion, c'est intéressant. Tout ce qu'on a vu avec les requérants d'asile, c'est intéressant de voir : quel est leur parcours... Après dans le métier en lui-même, ça va pas me servir à grand-chose. » (Serge_G)

« J'estime que c'est un peu inné, le rapport avec les personnes, le respect de l'être humain, enfin les droits de l'homme. Je les respecte instinctivement. Il y a pas besoin d'avoir eu 200 heures de ce cours-là pour le savoir. » (David_G)

Ces positionnements ne sont pas associés à une vision relationnelle du métier et peuvent être le fait de policiers/ères qui par ailleurs tiennent des propos qui dénotent d'un malaise certain vis-à-vis de certain-e-s migrant-e-s, tel que nous le décrivons dans la partie consacrée à cette population.

Cette idée que l'ouverture à l'autre ne serait pas une qualité que l'on peut acquérir par la formation va de pair avec celle selon laquelle les attitudes face aux publics dépendent des singularités individuelles et que les qualités requises relèvent du « bon sens » :

« J'ai plus l'impression que ce qu'ils essaient de nous enseigner, c'est un peu le respect, tout ce qui est droits humains, mais je pense que c'est plus une question d'éducation d'avant. Quelqu'un qui a eu depuis toujours cette éducation de ses parents, il n'y a pas de raison pour qu'il manque d'éthique, ou qu'il respecte pas les droits de l'Homme, qui sont des trucs un peu basiques. » (Jeanne_G)

Certains estiment ainsi que des aspirant-e-s ouvertement et radicalement racistes ont été recrutés :

« Dans ma volée, il y avait des personnes qui pensaient : 'Un bon Noir, c'est un Noir mort.' Même après 50 heures d'éthique et droits de l'homme, leur idéologie elle a pas changé. » (Loïc_G)

« La formation ne fera jamais changer un policier. On entre avec ses convictions, avec ses idées. On peut rentrer avec ses idées que : 'Tous les Maghrébins c'est des connards.', et bien on entre et on sort avec cette idée. Dans ma volée, il y en a trois qui sont vraiment extrêmes, qui sont... Comment on appelle ça ? Ils sont vraiment intransigeants, ils ont aucune marge de manœuvre. C'est vraiment : 'La police c'est comme ça, c'est nous qui décidons.' Mais ça, ils l'avaient depuis le début de l'école.

Des gens autoritaires?

Très autoritaires. » (Luc_PJ)

L'utilité de ces cours pour améliorer les attitudes des policiers/ères vis-à-vis des publics peut être évoquée, mais pas pour soi. C'est le cas d'une inspectrice, qui mentionne en outre la forte influence des policiers/ères expérimenté-e-s sur les nouveaux arrivants en matière de comportements et de discours :

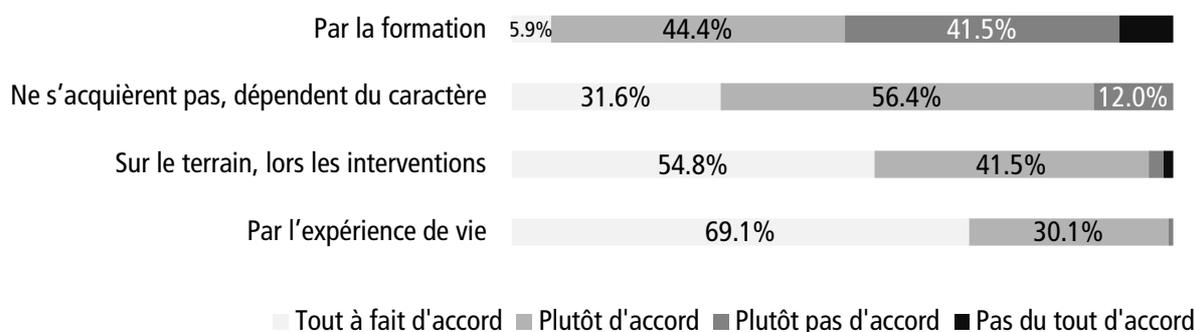
« Je trouve que c'était utile, mais peut-être pas pour moi spécifiquement. Mais je trouve qu'effectivement c'est indispensable, ces cours d'éthique, même si la plupart des aspirants ont tendance à penser le contraire. Mais c'est vrai que même si ces cours sont importants, on peut pas faire changer une mentalité. En entrant dans ce corps de métier, malheureusement certains n'ont pas encore leur caractère très très formé et ont tendance au bout d'un mois à se faire... à prendre déjà tout le jargon, à avoir les mêmes idées [que les policiers/ères plus expérimenté-e-s]. J'en ai vu quelques-uns de ma volée qui... Enfin des des gens normaux quoi, sans aucun jargon particulier, et qui à la fin de leur stage... J'étais « wahou »...

Du stage d'immersion ou du stage après le CFP ?

Non du stage... Bon, certains déjà après le stage d'immersion, ça c'est quand même très fort, et d'autres après, en étant confirmés gendarme. Des discours assez réducteurs quoi... » (Valentine_PJ)

Les réponses aux questionnaires corroborent ces constats : les répondant-e-s estiment très largement que les compétences sociales et relationnelles s’acquièrent par le parcours individuel et l’expérience professionnelle, et non pas par la formation.

Q : « Selon vous, les compétences sociales et relationnelles* s’acquièrent... (*c’est-à-dire les manières d’être, les attitudes dans les relations) »



De ce fait, de nombreux interviewé-e-s ont mal vécu ces enseignements car ils estiment que les formateurs en éthique accusent *a priori* les policiers/ères d’opérer des pratiques discriminatoires.

« J’ai l’impression qu’on me prenait pour une raciste. Je le suis pas et je l’ai jamais été et je le suis toujours pas maintenant. Donc c’est pas la police qui va me rendre raciste. » (Valérie_PJ)

« J’ai eu le sentiment qu’ils pensaient que j’avais choisi de devenir policier donc que forcément j’étais homophobe, xénophobe et anti... tout. » (Patrick_PJ)

« On partait du postulat qu’on était racistes et qu’il fallait changer cette attitude pour les écoles futures. » (Léa_G)

2.2 Des cours qui ne disent pas la « vérité » ?

Parallèlement à ces opinions sur le racisme – ce sentiment de ne pas être concerné, voire injustement incriminé – et sur l’inefficacité des cours pour faire évoluer leurs collègues racistes, plusieurs interviewé-e-s ressentent un décalage entre le discours des formateurs/trices en éthique et la pratique professionnelle, qui peut être attribué au fait que certain-e-s formateurs/trices ne sont pas des policiers de terrain :

« Ces cours, on se rend vraiment compte que c’est pas forcément la vérité. Le formateur, il était très sympa mais je sais pas s’il a vraiment été sur le terrain, s’il a pu vraiment se rendre compte des gens auxquels on est confrontés. On apprend que tout le monde il est beau, tout le monde il est gentil, mais c’est loin d’être le cas. C’est clair qu’il faut pas abuser du pouvoir d’autorité, mais il faut pas non plus se laisser faire marcher sur les pieds par n’importe qui. » (Raphaël_G)

Le discours du formateur serait donc déconnecté du terrain : la nécessité, dans la pratique, d’imposer son autorité, serait incompatible avec les attitudes promues dans les cours d’éthique. Nous revenons sur l’importance de l’autorité comme outil du travail policier dans la conclusion de cette partie.

Ces policiers/ères pensent que la vision du monde promue par les formateurs est incompatible avec une vision du monde qui serait plus policière.

« C'est clair qu'entre ce qu'ils nous disent et ce qu'on vit dans la rue, c'est complètement différent. Donc il faut se le faire par sa propre expérience. »
(François_G)

« Nous dire que : 'Tout le monde il est joli, tout le monde il est beau' dans les cours d'éthique et essayer d'instaurer [l'idée] que nous on a de la chance de vivre en Suisse... d'accord. Après se mettre à la place des autres gens, faire la part des choses comme quoi ils ont pas forcément vécu la même éducation que nous, OK. Mais de là à aller dans leur sens, quitte à devoir laisser certaines de nos valeurs propres et propres à la profession pour arriver à quelque chose, non. Moi j'agis pas comme ça.

C'est contradictoire avec le rôle du policier, ça empêche le policier de travailler correctement ?

Si on travaille trop avec la tête on risque de perdre de vue le but fixé à la base. »
(Claude_G)

Pour certain-e-s policiers/ères, ces cours ont ainsi été imposés de l'extérieur. Un gendarme par exemple pense que leur présence dans le plan d'étude découle de « volontés politiques », de même qu'un inspecteur les considère comme des cours « alibi ». Le discours d'un autre gendarme, qui a étudié et travaillé quelques années dans le domaine santé-social, révèle ce sentiment d'incompatibilité entre l'ouverture à l'autre promue par les formateurs et la pratique policière, qui serait une caractéristique intrinsèque au métier :

« C'est très bien, le fait d'avoir des cours éthique et droits de l'Homme ou déontologie, ça nous ouvre la vue, ça c'est très bien. Mais la réalité du terrain elle est vraiment tout autre. Donc en l'occurrence, la personne qui nous donnait les cours éthique et droits de l'homme était très gentille. C'est un monsieur que je respecte énormément, il a des pensées vraiment bien, mais des fois c'est vrai a tendance à dire qu'il faut pas non plus faire trop de délits de sale gueule. Mais si on peut pas arrêter un Noir parce qu'il est Noir, ben voilà. Au bout d'un moment, entre ce qu'on nous a dit, qu'il faut vraiment s'ouvrir, et puis nous ce qu'on voit, au bout d'un moment... Il y a une espèce de différence de dire : 'Vous devez vous ouvrir aux autres, les accepter, etc.', et en même temps ceux qu'on est supposés accepter c'est eux qui nous font des crasses derrière. Donc on peut pas. C'est juste contradictoire par rapport à ce qu'on apprend et par rapport à notre travail. [...] Moi j'aime bien tout ce qui est éthique, droits de l'Homme, enfin j'en ai eu des cours de déontologie à l'école [*santé-social*]. Je trouve que ma période dans ce domaine m'a été très bénéfique pour l'acceptation des différences, ne pas me faire de préjugés sur tout. *A contrario* ce qui porte préjudice, c'est que j'ai vite tendance à penser que tout le monde est gentil. C'est mon vécu, ce que j'ai vécu dans ma vie et dans mon école [*santé-social*], qui m'ont que quelqu'un peut avoir fait une erreur dans sa vie, ça peut arriver. Du coup, si je transpose ça à mon métier de gendarme maintenant, c'est pas possible. Je ne peux pas me permettre d'être aussi sympa qu'avec les personnes dont je m'occupais que maintenant avec qui je travaille. La simple et bonne raison c'est qu'avant je représentais rien mis à part le soulagement des problèmes tandis que maintenant je représente la loi. Donc il faut que je puisse faire une différence d'avec la personne que je contrôle,

celle que je soupçonne qu'il ait quelque chose, il peut avoir de la drogue, il peut avoir un couteau, etc. » (Paul_G)

Ce discours révèle le sentiment profond d'incompatibilité entre le métier de policier et une attitude d'ouverture vers l'autre, lorsque celui-ci a commis une infraction. Ce sentiment est lié au soupçon, qui comme le mentionne ce gendarme, est un outil de travail pour les policiers. Mais son discours révèle également certains traits qui ont été décrits par la littérature comme caractéristiques de la culture policière traditionnelle. Nous revenons sur ces éléments en conclusion, car ils entretiennent des liens avec la question de l'autorité, que nous avons évoquée plus haut dans ce chapitre.

2.3 L'intérêt des regards extérieurs

Bien que les jugements des interviewé-e-s comme ceux des répondant-e-s au questionnaire soient majoritairement négatifs ou très négatifs à propos de ces enseignements, certain-e-s ont relevé l'intérêt des regards extérieurs portés par les différent-e-s intervenant-e-s convoqué-e-s dans ces cours :

« On a eu une personne complètement externe à la boîte, un homme je crois de nationalité maghrébine [sic]. Il est venu nous parler sur les fois où il a été accosté par la police. Ça, ça nous a servi. Moi ça m'a servi parce qu'effectivement, je suis ni Maghrébine, ni de l'Afrique. Je suis Européenne, donc automatiquement il y a des choses que je peux ne pas percevoir. » (Léa_G)

« Je me souviens qu'on avait été voir Dialogai [association de défense des droits des personnes homosexuelles]. Et il y en avait un, dans l'école de gendarmerie, qui avait des *a priori* et qui avait dit : 'Moi je connais personne d'homosexuel'. Du coup, je pense que c'est quand même une bonne idée d'aller voir cette association. Lui, par exemple, ça lui a rendu service. Tant mieux si c'est une seule personne, finalement. Donc je peux pas vraiment dire que ça sert à rien. Mais moi en tout cas, j'avais pas aimé du tout, j'avais vraiment l'impression qu'on me prenait déjà pour une raciste. » (Valérie_PJ)

Rappelons à ce sujet que 76% des répondant-e-s se disent « assez » ou « très satisfait-e-s » de la présence d'instructeurs non policiers au CFP. Par contre, les visites d'institutions extérieures au domaine de la sécurité et de la justice sont peu associées à un sentiment d'utilité. Ainsi, seul-e-s 33% des répondant-e-s déclarent que la visite du Quai 9 (accueil des toxicomanes) leur a été « assez » ou « très utiles », et 32.8% celle des urgences des HUG. La visite du foyer « La Clairière » est jugée utile par 44.4% d'entre eux/elles. Ce taux est beaucoup plus élevé pour les institutions du monde de la sécurité et de la justice : Centre de coopération policière et douanière (51.1%), Palais de Justice (61.2%), Aéroport (64.1%) et Champ-Dollon (87.5%).

2.4 Les techniques de résolution de dilemmes éthiques

Une partie du cours d'éthique vise à enseigner aux policiers/ères des techniques de résolution de dilemmes éthiques. Celles-ci revêtent une importance particulière puisqu'elles font partie de la matière figurant au programme des examens du Brevet fédéral.

55.8% des répondant-e-s au questionnaire déclarent ne jamais avoir été confronté-e-s à de tels dilemmes. Et parmi les autres, ceux/celles qui ont répondu « oui une fois » ou « oui plusieurs fois » à cette question, 44.3% disent ne pas se servir de ce qu'ils ont appris au CFP pour les résoudre. Les entretiens permettent de mieux comprendre ces résultats. La très grande majorité des interviewé-e-s estiment qu'il est inutile de leur enseigner ces techniques. Et ce car ils assimilent les dilemmes éthiques aux situations de travail mettant en jeu le secret de fonction, au point même de les confondre explicitement, comme le fait un inspecteur : « Les dilemmes éthiques, c'est vraiment le secret de fonction. » Les policiers/ères évoquent des situations dans lesquelles ils/elles ont eu connaissance d'informations sensibles à propos de proches ou de connaissances (implication dans des conduites délictueuses) ou ont été confronté-e-s directement à ceux-ci dans le cadre de leur travail. Ces situations évoquées comme relevant de dilemmes éthiques sont vécues comme pouvant être résolues non par l'application de techniques particulières, mais par l'observation des règles en matière de secret de fonction :

« [*Évoquant une situation qualifiée de « dilemme éthique ».*] En fait c'était pas un dilemme parce que je savais que je devais pas en parler et que je le ferais pas. Ça fait partie de mon secret de fonction. » (David_G)

Peu de policiers/ères ne limitent pas la question des dilemmes éthiques au secret de fonction. Mais c'est le cas notamment d'un gendarme :

« C'est intéressant de faire la distinction entre les lois, ce qu'elles défendent comme valeurs, comme idéologies, de savoir où on se place. C'est bien d'étudier des cas de manière complète en faisant tous les tableaux. C'est bien de les avoir faits, ça fait que le jour où j'ai vraiment une situation plus difficile qu'une autre, je vais me poser plus de questions, sans reprendre le classeur pour autant. Mais je vais me poser quelques questions supplémentaires pour prendre une bonne décision. Ça s'est encore jamais vraiment produit. » (Sébastien_G)

Ce gendarme évoque différents concepts liés aux techniques de résolution de dilemmes éthiques, qui vont au-delà de la préservation du secret de fonction. Néanmoins, il fait référence à des situations exceptionnelles, au point qu'il n'y a même pas encore été confronté. Dans le même ordre d'idée, une autre gendarme évoque une situation où l'un de ces collègues a commis selon elle une faute professionnelle, le dilemme étant de dénoncer ou taire la faute en question. La technique de résolution de dilemmes éthiques n'est par contre pas évoquée pour des situations de dilemme qui apparaissent comme beaucoup plus routinières mais non moins complexes :

« On se rend quand même compte qu'il y en a [*parmi les usagers*] qui vivent une vie de merde. Quand ils parlent de leur vie de merde et qu'il faut écrire le rapport à leur encontre, parce que ma foi ils ont fait une connerie, c'est assez difficile.

Et vous avez été formé pour gérer ce genre de sentiments difficiles ?

Non... On peut pas tellement former à ça, pas à l'école parce que c'est le ressenti de chacun. C'est notre humanité qui parle. » (Lionel_PJ)

À nouveau, le sentiment qui domine est celui de compétences qui ne sont pas transférables scolairement, « l'humanité » renvoyant à la personnalité individuelle.

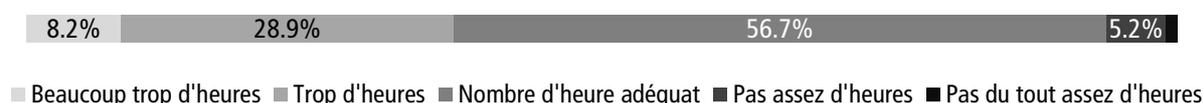
3. LES COURS DE POLICE DE PROXIMITÉ

Près de 80% des répondant-e-s au questionnaire émettent un jugement positif à propos de l'efficacité de la police de proximité comme « moyen d'assurer la sécurité ». Mais comme nous l'avons évoqué dans la partie générale, les jugements à propos du cours de police de proximité sont plutôt négatifs. Cette apparente contradiction est principalement due au fait que la police de proximité est perçue par les gendarmes comme une spécialisation. Ce n'est pas étonnant étant donné l'existence des îlotiers et enquêteurs de sécurité publique au sein de la Police cantonale à Genève. La plupart des inspecteurs/trices estiment quant à eux/elles qu'il ne s'agit pas d'une matière pertinente pour leur travail. Nous allons donc présenter séparément les jugements des gendarmes et des membres de la PSI d'une part, et des membres de la police judiciaire d'autre part, les enjeux posés par cette matière étant très différents selon les services.

3.1 Le jugement des gendarmes et des membres de la PSI

Pour les gendarmes et les membres de la PSI, nous avons montré que les cours de police de proximité occupaient, en termes de satisfaction, une position intermédiaire entre la psychologie et l'éthique/droits de l'Homme. En effet, 37.1% des membres de ces services estiment qu'il y a trop ou beaucoup trop d'heures consacrées à cette matière dans le plan d'étude, même si près de 60% déclarent utiliser « occasionnellement » ce qu'ils y ont appris :

Q : « Durant votre formation de base (au CFP), le nombre d'heures qui ont été consacrées à la matière « police de proximité » était-il ou non adéquat ? » (Gendarmerie et PSI)



Q : Actuellement dans votre travail, vous servez-vous ou non de ce que vous avez appris dans la matière « police de proximité » ? (Gendarmerie et PSI)



Une grande partie des gendarmes interviewé-e-s considèrent que la police de proximité est un champ de spécialisation¹⁵, et donc que ces cours sont très peu utiles voire inutiles. En outre, cette spécialisation est associée à des tâches subalternes :

« Trop d'heures pour ce cours. Entre autres la méthode SARA, pfff... C'est utile si on est policier de proximité, les îlotiers. Mais c'est vrai que de l'îlotage on n'en fait pas tant. Alors qu'à l'école on nous disait tout le temps : « Il n'y a pas que les îlotiers qui font ça. » Mais au final oui. » (David_G)

¹⁵ Plusieurs auteurs ont d'ailleurs attribué l'échec de l'implémentation du modèle du *community policing* à la création d'unités spécialisées (Skolnick & Bayley, 1988:26-27).

« Ce que je reproche au Brevet fédéral, c'est de mettre des heures et des heures de police de proximité et au final n'en faire que très peu concrètement dans la rue. À part si on devient îlotier, là ça peut être intéressant. Mais concrètement comme gendarme de poste, la police de proximité on en fait très très peu. J'ai pas trouvé absolument nécessaire ce cours, pour la profession. » (Loïc_G)

« Alors c'est un système très intéressant, sauf qu'il s'adapte une fois de plus pas forcément au travail de gendarme pur. Parce que la proximité, on n'en fait pas des masses. On n'en fait pas tant que ça. C'est une spécialisation, c'est l'îlotier qui le fait. Mais nous, faire de nous-mêmes de la police de proximité, on n'a pas le temps. On a toutes les réquisitions à gérer. » (Paul_G)

Nombreux/ses sont les gendarmes qui estiment que les tâches assumées par les îlotiers ne font pas partie du « vrai » travail policier. Cela les conduit à exprimer leur satisfaction quant à la possibilité de pouvoir les déléguer à des spécialistes.

« Cela nous permet de nous consacrer à des cas entre guillemets plus graves et de faire de la sécurité publique quoi. » (Claude_G).

« Moi j'ai trouvé ça intéressant. À titre personnel. On en a fait beaucoup par contre. Je pense qu'on nous explique les bases, oui. Qu'on aille aussi loin dans la résolution de cas, ça s'approche plus du travail des îlotiers. Et je pense que c'est quelque chose qui devrait être approfondi pour les personnes qui deviennent îlotiers. [...] Alors l'îlotage en lui-même oui, je pense que c'est bien qu'il y ait des gens qui le fassent. Mais pour moi ça doit pas se faire, comme c'est un petit peu le cas, au détriment du premier travail de la police qui est le travail de sécurité publique, d'intervention. On est généralement de moins en moins sur le terrain, et ils sont de plus en plus dans les brigades annexes. » (Sébastien_G)

La plupart des policiers/ères ne semblent en outre pas forcément au clair sur les missions dévolues aux îlotiers et ont tendance à réduire la police de proximité à l'entretien de liens privilégiés avec les commerçant-e-s, en particulier aux tenanciers/ères d'établissements publics (bars, discothèques), ainsi qu'à la diffusion d'une bonne image de la police. Comme le résume un gendarme : « Nous notre but en tant que policiers, c'est pas d'aller voir les tenanciers de bar et de discuter de comment ça va. »

3.2 La technique de résolution de problèmes SARA

Une partie du cours de police de proximité porte sur la méthode « SARA »¹⁶, qui revêt une importance particulière car c'est sur celle-ci que porte l'examen du Brevet fédéral. Cette méthode cristallise la plupart des jugements d'inutilité et d'inapplicabilité des enseignements de police de proximité. Même les rares policiers interviewés émettant un

¹⁶ SARA, pour « Scanning, Analysis, Response, Assessment » qui a été traduit pour le manuel « Situation, Analyse, Réponse, Appréciation ». Elle fait partie du *problem-oriented policing* d'Herman Goldstein (2003) et doit permettre de « comprendre les causes des problèmes [d'insécurité] et tenter, avec la participation de la communauté, de les résoudre à l'aide de mesures proactives. » (Manuel de « Police de proximité », 2007, Institut suisse de police). Cette approche s'oppose aux moyens conventionnels de la police, plus « réactifs », puisqu'elle tente de traiter les problèmes (de petite délinquance et d'incivilités) « à la racine » et en partenariat avec différents acteurs, avant qu'ils ne s'aggravent.

jugement moins négatif sur cette matière sont en effet réfractaires à la dimension trop formaliste de cette méthode. Une interview-é-e par exemple estime que l'insistance sur la méthode SARA ne lui a pas permis de savoir exactement en quoi consistait le travail d'îlotage, alors que pourtant c'est une spécialisation qui l'attire. Faisant partie de la PSI, elle n'est pas en contact avec des îlotiers. Comme l'évoquent certains extraits cités plus hauts, l'enseignement de cette méthode renforce l'association que font les gendarmes entre ce savoir-faire et les tâches spécialisées effectuées par les îlotiers, ce qui contribue largement à le rendre inutile à leurs yeux.

3.3 Le jugement des membres de la Police judiciaire

En ce qui concerne les membres de la police judiciaire, l'étude quantitative montre que seuls 22.5% des inspecteurs/trices estiment que le nombre d'heures consacrées à la police de proximité est adéquat, alors que 77.5% estiment qu'il y a trop ou beaucoup trop d'heures qui y sont consacrées. À la question de l'utilité du cours par contre, 46.2% des inspecteurs/trices disent utiliser occasionnellement ce qu'ils ont appris dans ce cours (51.3% affirmant ne jamais s'en servir) :

Q : « Durant votre formation de base (au CFP), le nombre d'heures qui ont été consacrées à la matière « police de proximité » était-il ou non adéquat ? » (Police judiciaire)



Q : « Actuellement dans votre travail, vous servez-vous ou non de ce que vous avez appris dans la matière « police de proximité » ? » (Police judiciaire)



Les entretiens montrent que l'usage occasionnel déclaré par les inspecteurs/trices dans le questionnaire renvoie certainement au travail en partenariat qu'effectuent certains-e-s :

« Je pense que c'est pas la police de proximité qui est importante, c'est l'idée du réseau de proximité, qu'ils font passer durant ce cours. Donc les contacts avec les îlotiers, les contacts avec les concierges, ça c'est quelque chose qu'ils nous inculquent, c'est vrai : nous dire que c'est très important d'avoir un réseau, et d'ailleurs on voit les îlotiers ce qu'ils font, c'est du *public relation*. » (Luc_PJ)

Dans le même ordre d'idée, un autre inspecteur mentionne l'utilité du cours pour connaître les autres intervenant-e-s avec qui les îlotiers sont en contact, et la possibilité de contacter un îlotier dans le cadre d'une enquête dans des buts de renseignement.

Pour la plupart des inspecteurs/trices néanmoins, le cours n'avait pas sa place dans le plan d'étude :

« Par exemple la méthode SARA, ça sert à quoi ? Vraiment à rien ! Essayer de trouver quel est le problème dans un quartier, comment est-ce que je peux le résoudre, avec quels moyens de notre côté, avec quels partenaires... Presque une année de cours sur un truc pareil, moi ça me faisait tomber des nues. » (Julien_PJ)

« C'était le cours le plus inutile que j'aie jamais fait. » (Valérie_PJ)

« Et ça m'intéresse pas de faire de la prévention, des choses comme ça. Je préfère faire de l'enquête. » (Henri_PJ)

Comme pour les gendarmes, on constate que les tâches associées à la proximité ne sont pas considérées comme légitimes ou comme étant du ressort de la police judiciaire.

4. CONCLUSIONS ET ANALYSES : LA TRANSMISSION DES COMPÉTENCES RELATIONNELLES

Pour résumer les perceptions et jugements des policiers/ères à propos de ces matières relationnelles et des compétences qui y sont associées, on peut dire que la psychologie reçoit un jugement nuancé en particulier en faveur des savoirs et savoir-faire permettant de gérer les relations conflictuelles avec les publics, ainsi que des compétences liées à la prise en charge des personnes présentant des troubles psychiques. Nous avons vu néanmoins qu'une partie de notre échantillon avait un jugement plus positif sur cette matière. Les entretiens montrent également que l'analyse se doit de dissocier l'intérêt associé à l'étude d'une matière et le sentiment de son utilité ou de son importance pour exercer le métier, puisque certains policiers/ères peuvent témoigner d'un intérêt à l'étude d'une matière sans pourtant la trouver utile dans leur pratique professionnelle. Ce phénomène s'observe également pour les autres cours présentés dans cette partie : nous avons notamment cité un interviewé qui a trouvé intéressant certains témoignages présentés dans le cours d'éthique, sans pour autant en percevoir une utilité pour son travail.

Nos analyses indiquent également que les policiers ont tendance à être réfractaires aux savoirs qu'ils perçoivent comme trop formalisés, que ce soit l'analyse transactionnelle, le modèle SARA ou les techniques de résolution de dilemmes éthiques. On peut se demander si cette position est spécifique à la police ou renvoie plus généralement au déficit de légitimité de ce qui est perçu comme trop « théorique » au sein de la formation professionnelle, sentiment qui n'est pas spécifique au métier de policier.

Nous avons montré également que l'éthique et les droits de l'Homme concentraient les jugements négatifs. La plupart des policiers/ères estiment que ces cours échouent à atteindre leurs objectifs, qui seraient de favoriser une attitude d'ouverture des policiers/ères envers leurs publics, en particuliers envers les personnes migrantes. Cette perspective est liée d'une part au sentiment que l'attitude envers les publics n'est pas transformable par la formation, voire innée. D'autre part, elle découle du sentiment

d'extériorité qui est associé à cette matière. Elle est non seulement enseignée par des non policiers ou des formateurs/trices qui ne disposent pas, aux yeux des apprenants, de la légitimité de policiers de terrain, mais elle est de plus considérée comme prescrite par le plan d'étude cadre du Brevet fédéral en fonction de visées politiques de façade. L'idée selon laquelle les attitudes thématiques dans ces cours sont innées ou en tous cas non transformables par la formation, et mises en œuvre « instinctivement », tout comme le désintérêt pour tout ce qui concerne, dans les cours de psychologie, la « connaissance de soi », dénotent du peu de goût de la plupart des jeunes policier/ères pour l'introspection et la réflexivité sur leur pratique professionnelle.

Le sentiment d'extériorité associé à l'éthique et aux droits de l'Homme se traduit dans le discours des interviewé-e-s par l'idée que ce sont des « bonnes paroles » incompatibles avec le travail policier. Nous avons cité plusieurs extraits d'entretiens où les policiers/ères portent un regard critique sur les formateurs/trices, dont ils/elles considèrent qu'ils/elles ont une vision enchantée du monde social. Différentes études menées dans d'autres contextes nationaux (États-Unis, Royaume-Uni, Australie notamment) ont montré que, pour effectuer leur travail, les policiers/ères avaient tendance à déshumaniser une partie des usagers/ères, qu'ils/elles qualifient de « méchants » ou de « vilains » (McLaughlin, 2007:55) et qu'ils/elles distinguent des « autres », qui sont dignes d'obtenir l'aide de la police. Or, ce sont des termes que les policiers que nous avons interviewé-e-s utilisent régulièrement. Cette vision dualiste du public débouche sur l'adoption de ce que Westley, auteur classique en sociologie de la police, a appelé la « perspective cynique » des policiers/ères. Il s'agit d'une vision pessimiste et sans espoir des individus, de la société, de leurs cadres et même de leurs missions professionnelles (Westley, 2003). Cette perspective conduit à une perte de confiance dans les institutions, en particulier politiques et judiciaires (McLaughlin, 2007:55). Dans le cadre de notre étude, nous observons des éléments similaires : tout-e-s les interviewé-e-s sans aucune exception défendent l'idée que le système judiciaire n'est à Genève pas assez punitif, et une proportion importante ne se sentent pas soutenus par leurs cadres supérieurs. Selon McLaughlin, les policiers/ères qui voient le monde de cette manière sont conduits à adopter une perspective autoritaire (2007:54) et à être sur-sensibles aux comportements des usagers/ères qu'ils/elles perçoivent comme mettant en question, défiant leur autorité ou leur manquant de respect. C'est très clairement ce qu'exprime un gendarme, qui a eu un début de carrière dans le domaine santé-social : « Je ne peux pas me permettre d'être aussi sympa maintenant avec les personnes avec qui je travaille qu'avec les personnes que je soignais ». Une partie des objectifs visés par les savoirs et savoir-faire relationnels buttent par conséquent sur ces caractéristiques de la culture policière traditionnelle. Nous avons observé le même phénomène dans notre étude sur les policiers/ères vaudois-e-s et valaisan-ne-s (Pichonnaz, 2011).

En ce qui concerne le cours de police de proximité, le classeur ISP affirme explicitement qu'il ambitionne d'enseigner de « nouvelles méthodes de travail » et une « redéfinition

des objectifs opérationnels poursuivis»¹⁷. Il donne davantage d'importance à la prévention des infractions, c'est-à-dire à toutes les actions visant à éviter que des infractions soient commises, qu'à celles visant à identifier et interpellier des auteurs d'infraction (c'est-à-dire la fin orthodoxe)¹⁸. Pour des raisons organisationnelles (les tâches de police de proximité étant associées au travail des îlotiers, considérés comme des spécialistes) et culturelles (ces tâches étant considérées comme subalternes et inintéressantes), ce sont des cours qui récoltent un très faible intérêt et sentiment d'utilité. Nous avons décrit le même phénomène dans notre étude sur les policiers/ères vaudois-e-s et valaisan-ne-s (Pichonnaz, 2011, 345-348) : pour les membres de corps de police cantonaux au sein desquels il n'y a pas de spécialistes de la police de proximité, les tâches associées à cette matière sont utilisées pour se distinguer par la négative des petites polices municipales, à la fois en termes de prestige du corps (« la proximité, ce n'est pas à nous de le faire ») ou de profil de ses membres, en opposant aux spécialistes de « l'intervention » qu'ils sont, des policiers de petites municipalités « peu bagarreurs » qui sont « bons pour la proximité ».

4.1 L'impact des profils motivationnel et d'ouverture

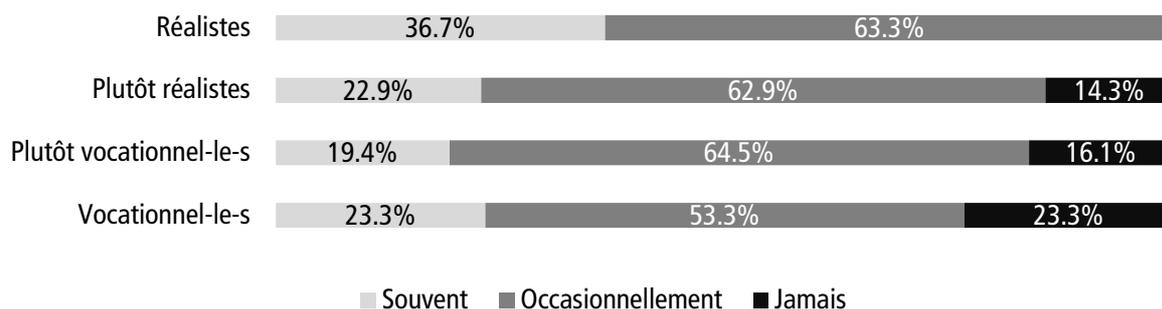
Même si nous recensons dans cette conclusion les jugements les plus courants, nous avons montré qu'il y avait des positionnements minoritaires parmi les policiers/ères interviewé-e-s. Ceux-ci invitent à explorer les liens qu'ils peuvent entretenir avec d'autres variables, et en particuliers profils motivationnel et d'ouverture (cf. Partie I). En particulier, la manière dont les policiers/ères jugent les cours de psychologie, contrairement aux autres matières relationnelles, est très fortement liée aux profils motivationnels et d'ouverture des interviewé-e-s.

Les entretiens et le questionnaire montrent assez clairement que les « vocationnel-le-s » considèrent que les cours de psychologie sont moins utiles que ceux/celles présentant un profil réaliste. Les interviewé-e-s ayant le plus apprécié les cours de psychologie sont ceux/celles qui ont opté pour le métier de policier tardivement, soit après de longues études, soit après une expérience professionnelle prolongée dans un milieu très éloigné du monde de la sécurité. Cette corrélation est attestée par les données quantitatives.

¹⁷ Manuel de « Police de proximité », 2007, Institut suisse de police, Neuchâtel.

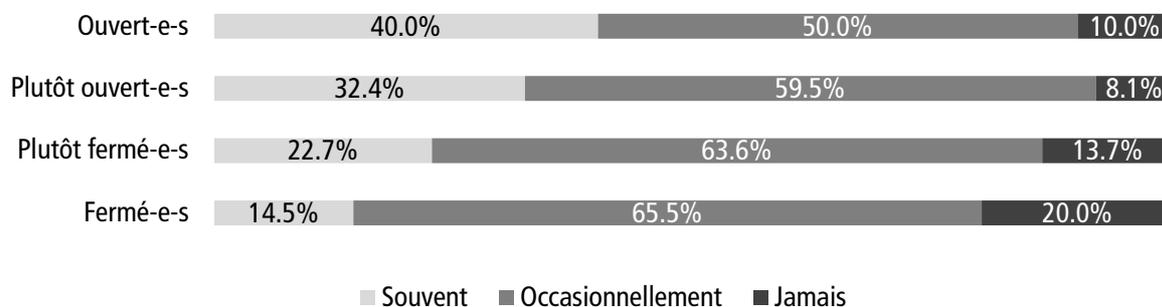
¹⁸ Le nombre d'interpellation reste d'ailleurs en Suisse comme ailleurs le critère essentiel d'évaluation du travail policier par l'État (Matelly, Mouhanna, 2007 ; Monjardet, 1996), la prévention des infractions étant par définition difficile à quantifier, puisqu'il s'agirait de décompter des infractions n'ayant pas eu lieu...

Sentiment d'utiliser les éléments appris au cours « Psychologie » selon le profil motivationnel



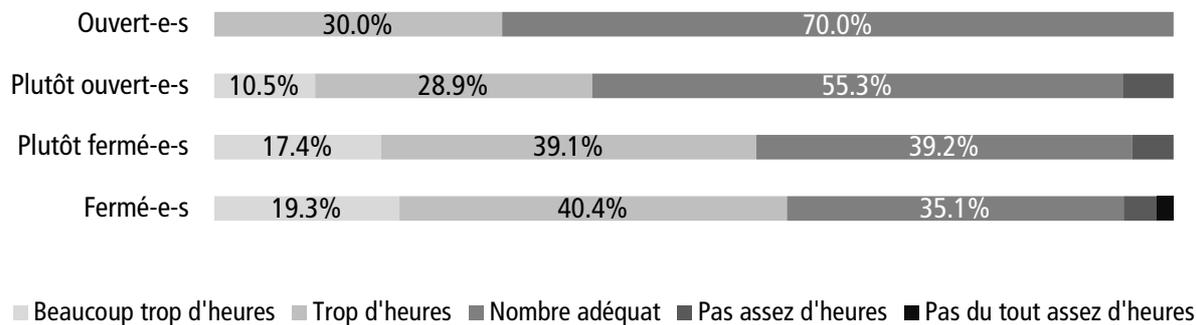
Le profil d'ouverture joue lui aussi un rôle dans le rapport au savoir psychologique. Les policiers ayant une vision du métier plus relationnelle, en bonne logique, considèrent davantage les cours de psychologie comme utiles. S'agissant non pas de l'utilité ressentie mais de l'importance accordée au cours de psychologie, les corrélations avec les deux profils sont beaucoup moins prononcées. Les exemples de Serge et François cités plus haut montrent que les élèves policiers peuvent en effet trouver intéressant ce cours, indépendamment de son utilité ressentie, et quelle que soit leur vision du métier. Mais pour ce qui concerne l'utilité ressentie, plus les répondant-e-s au questionnaire ont une vision du métier ouverte, plus ils déclarent utiliser ce qu'ils ont appris en psychologie :

Sentiment d'utiliser les éléments appris au cours « Psychologie » selon la vision du métier (ouvert-fermé)



Nous n'observons pas les mêmes liens en ce qui concerne l'éthique et les droits de l'Homme, puisque ces cours sont massivement critiqués, quels que soient les profils des interviewé-e-s. Notons cependant que, s'agissant du cours de police de proximité, les policiers présentant un profil ouvert sont davantage satisfait du nombre d'heures qui y sont consacrées. Mais cette corrélation n'existe pas en ce qui concerne les jugements sur l'utilité de cette matière.

Jugement sur le nombre d'heures consacrées au cours « Police de proximité » selon la vision du métier



Ces différents liens entre perception des matières et profils des policiers/ères montrent, comme le suggèrent Monjardet et Gorgeon sur la base d'une étude de grande ampleur sur la socialisation professionnelle des policiers/ères français-e-s, que « [...] l'appréciation de la formation ne peut pas se comprendre comme un simple degré de satisfaction (ou d'insatisfaction) sur une échelle unidimensionnelle, elle met en jeu un ensemble de références beaucoup plus large que le seul dispositif (matières, méthodes, enseignants) de formation. La formation est tout autant appréciée par les recrues en référence au modèle de police qu'elle véhicule, et au rapport que ce modèle entretient avec leur propre idée de la police. » (Monjardet & Gorgeon, 1993:9)

PARTIE IV

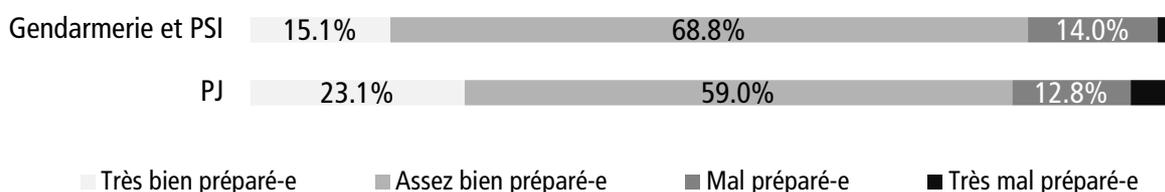
LA FORMATION AUX RAPPORTS AVEC LES PUBLICS

1. LES DIFFÉRENTS PUBLICS DE LA POLICE

La promotion des compétences relationnelles par le Brevet fédéral, mais également les perceptions des policiers/ères qui émergent des extraits d'entretiens que nous avons cités, montrent qu'un enjeu important de la formation est la manière dont elle permet d'être informé-e de la diversité des publics auxquels les policiers/ères sont confronté-e-s dans leurs tâches quotidiennes, quelles représentations de ces publics elle transmet, quelles attitudes elle préconise à leurs égard.

Si on leur pose la question de manière générale, les policiers/ères se disent très majoritairement bien préparé-e-s à interagir avec leurs différents publics :

Q : « Pensez-vous que la formation de base (au CFP) que vous avez reçue vous a bien préparé-e à gérer les contacts avec les différentes populations auxquelles vous avez affaire ? »



À dessein, cette question ne prenait pas en compte l'immense variété des publics auxquels les policiers/ères sont confronté-e-s dans leur pratique professionnelle, mais visait à obtenir avoir une appréciation globale de leurs rapports aux populations. Le questionnaire comportait donc en complément une liste de publics et une liste de tâches, à propos desquels les répondant-e-s devaient, pour chacun d'eux, juger de leur degré de préparation par la formation d'une part (publics uniquement), et des difficultés qu'ils/elles leur associent d'autre part (publics et tâches).

1.1 Sentiment d'être préparé-e à faire face aux différents publics

En ce qui concerne le sentiment d'être préparé-e aux différents publics, le questionnaire offrait quatre modalités de réponses, que nous avons associées à des valeurs afin d'en permettre le traitement statistique¹⁹. Nous pouvons ainsi calculer, pour chaque public, la moyenne des réponses données et classer les publics en fonction du sentiment exprimé par les répondant-e-s d'être préparé-e-s ou non à y faire face par leur formation.

¹⁹ Très mal préparé-e = 1 ; Mal préparé-e = 2 ; Assez bien préparé-e = 3 ; Très bien préparé-e = 4

Q : « Dans quelle mesure la formation de base que vous avez reçue (au CFP) vous a-t-elle ou non préparé-e à gérer les contacts avec les personnes ou les populations suivantes ? »

Gendarmerie et PSI

Public	Moyen.
Victimes de violences domestiques (7.1%)	3.23
Personnes agressives (9.2%)	3.06
Badauds (9.2%)	2.98
Autres victimes de violences (15.3%)	2.98
Consommateurs/trices de drogues (11.2%)	2.97
Personnes accidentées/état choc (10.2%)	2.86
Jeunes (en général) (12.2%)	2.85
Personnes âgées (12.2%)	2.84
SDF (14.3%)	2.75
Personnes migrantes (13.3%)	2.71
Jeunes en bande (11.2%)	2.66
Homosexuel-le-s, transsexuel-le-s (21.4%)	2.57
Personnes avec troubles mentaux (15.3%)	2.57
Victimes de violence sexuelle (16.3%)	2.48
Proches de pers. accidentée/décédée (12.2%)	2.45
Diplomates et collab. org. interna. (15.3%)	2.42
Travailleurs/euses du sexe (16.3%)	2.34
Personnes ne parlant pas le français (10.2%)	2.19

Police judiciaire

Public	Moyen.
Victimes de violences domestiques (7.5%)	3.22
Badauds (5%)	3.03
Personnes agressives (7.5%)	3.00
Personnes migrantes (7.5%)	2.84
Personnes âgées (12.5%)	2.80
Jeunes (en général) (7.5%)	2.78
Consommateurs/trices de drogues (10%)	2.78
Autres victimes de violence (15%)	2.76
SDF (12.5%)	2.74
Personnes accidentées/état de choc (17.5%)	2.67
Victimes de violence sexuelle (15%)	2.65
Jeunes en bande (7.5%)	2.62
Personnes ne parlant pas le français (7.5%)	2.54
Homosexuel-le-s, transsexuel-le-s (25%)	2.53
Diplomates et collab. org. interna. (10%)	2.47
Travailleurs/euses du sexe (25%)	2.33
Personnes avec troubles mentaux (12.5%)	2.31
Proches pers. accidentée/décédée (12.5%)	2.31

Note : Nous indiquons entre parenthèses le taux d'individus n'ayant pas répondu ou ayant indiqué ne pas être concerné-e par le public.

Ces tableaux²⁰ montrent d'abord que les répondant-e-s se sentent bien préparé-e-s pour gérer les victimes de violences domestiques, ce qui s'explique par le fait que ce sont des situations de travail qui font partie de l'examen du Brevet fédéral. De même, les personnes agressives qui arrivent en deuxième position sont, comme nous le décrivons dans la partie sur les compétences physico-techniques, un type de public abondamment traité dans le cadre des cours de TTI et les exercices pratiques. Nous abordons dans la suite de ce chapitre de manière approfondie, notamment en nous basant sur les données qualitatives, les publics qui posent des problèmes et/ou soulèvent des enjeux particuliers : personnes migrantes, jeunes, consommateurs/trices de drogue, personnes présentant des troubles mentaux, victimes/personnes en état de choc et protagonistes des violences domestiques.

1.2 Difficultés associées aux différents publics

Nous avons opéré un classement similaire des types de publics en fonction des difficultés que les répondant-e-s leur associent, en faisant correspondre des valeurs numériques aux modalités de réponse²¹ puis en calculant la moyennes des réponses pour chaque public.

²⁰ En gris foncé : Mal préparé-e à Assez bien préparé-e (moyenne comprise entre 2 et 3) ; en noir : Assez bien préparé-e à Très bien préparé-e (moyenne comprise entre 3 et 4).

²¹ Difficultés très peu élevées = 1 ; Difficultés plutôt peu élevées = 2 ; Difficultés plutôt élevées = 3 ; Difficultés très élevées = 4

Q : « Dans votre pratique actuelle, comment évaluez-vous les difficultés à gérer les contacts avec les personnes ou populations suivantes ? »

Gendarmerie et PSI

Publics	Moyen.
Victimes de violence sexuelle (29.6%)	2.70
Personnes agressives (10.2%)	2.53
Proches de pers. accidentée, décédée (30.6%)	2.49
Personnes avec troubles mentaux (16.3%)	2.48
Jeunes en bande (12.2%)	2.35
Personnes ne parlant pas le français (8.2%)	2.23
Victimes de violences domestiques (19.4%)	2.20
Personnes accidentées/état de choc (12.2%)	2.20
Diplomates et collab. org. interna. (15.3%)	2.16
Personnes migrantes (16.3%)	2.12
Autres victimes de violences (23.5%)	2.11
Consommateurs/trices de drogues (12.2%)	1.99
Jeunes (en général) (13.3%)	1.80
Badauds (11.2%)	1.72
Homosexuel-le-s, transsexuel-le-s (26.5%)	1.65
Travailleurs/euses du sexe (28.6%)	1.63
SDF (12.2%)	1.62
Personnes âgées (12.2%)	1.49

Police judiciaire

Publics	Moyen.
Proches de pers. accidentée, décédée (27.5%)	2.90
Personnes agressives (5%)	2.89
Personnes avec troubles mentaux (15%)	2.79
Jeunes en bande (15%)	2.59
Personnes accidentées/état de choc (30%)	2.36
Victimes de violence sexuelle (32.5%)	2.22
Personnes migrantes (10%)	2.19
Consommateurs/trices de drogues (5%)	2.18
Diplomates et collab. org. interna. (17.5%)	2.03
Personnes ne parlant pas le français (2.5%)	2.00
Victimes de violences domestiques (25%)	2.00
Autres victimes de violence (10%)	1.97
Jeunes (en général) (5%)	1.89
SDF (20%)	1.81
Badauds (2.5%)	1.79
Travailleurs/euses du sexe (40%)	1.63
Personnes âgées (2.5%)	1.54
Homosexuel-le-s, transsexuel-le-s (35%)	1.42

Note : Nous indiquons entre parenthèses le taux d'individus n'ayant pas répondu ou ayant indiqué ne pas être concerné-e par le public.

Le score moyen le plus élevé (2.70 pour les gendarmes et membres de la PSI, 2.90 pour les inspecteurs/trices) ne correspond même pas à la modalité « difficultés plutôt élevées »²². Les policiers/ères ont donc nettement tendance à ne pas évaluer à un haut degré les difficultés qu'ils rencontrent avec leurs différents publics, ce qui ne les empêche pas d'évoquer un certain nombre de problèmes, comme nous allons le voir dans la suite de cette partie, mais sans forcément les percevoir en termes de « difficultés ». En ce qui concerne les non francophones et les membres des organisations internationales, notons que les gendarmes se plaignent souvent dans les entretiens de ne pas avoir eu de cours d'anglais, ce qui n'est pas le cas des inspecteurs/trices, qui connaissent une seconde langue (critère de recrutement).

1.3 Difficultés associées aux différentes tâches

Le questionnaire comportait également une liste de tâches auxquelles les répondant-e-s devaient associer un degré de difficulté. Les moyennes²³ sont les suivantes :

²² En gris clair : Difficultés très peu élevées à Difficultés plutôt peu élevées (moyenne comprise entre 1 et 2) ; en gris foncé : Difficultés plutôt peu élevées à Difficultés plutôt élevées (moyenne comprise entre 2 et 3).

²³ En associant les valeurs suivantes : Difficultés très peu élevées = 1 ; Difficultés plutôt peu élevées = 2 ; Difficultés plutôt élevées = 3 ; Difficultés très élevées = 4

Q : « Par rapport à votre pratique actuelle, comment évaluez-vous les difficultés liées à l'accomplissement des tâches suivantes ? »

Gendarmerie et PSI

Annoncer un décès (62.2%)	3.24
Auditionner des mineurs victimes (38.8%)	2.27
Intervenir sur une violence domestique (12.2%)	2.09
Intervenir sur une bagarre (7.1%)	2.02
Gérer les conflits entre citoyens (8.2%)	1.98
Utiliser moyens de contrainte (8.2%)	1.91
Gérer les conflits entre vous et les citoyens (7.1%)	1.89
Résoudre des problèmes (SARA ou pas) (48%)	1.88
Résoudre des dilemmes éthiques (40.8%)	1.86
Mener des enquêtes (6.1%)	1.86
Interpeller/auditionner mineurs délinqu. (21.4%)	1.86
Prendre en charge une victime (8.2%)	1.81
Intervenir sur un accident de la route (8.2%)	1.78
Intervenir sur un cambriolage (10.2%)	1.77
Rédiger un rapport (5.1%)	1.76
S'occuper d'affaires de stupéfiants (7.1%)	1.75
Gérer votre stress et vos émotions (6.1%)	1.72
Faire de l'îlotage (46.9%)	1.63
Auditionner un majeur (en général) (5.1%)	1.63
Travailler avec des partenaires (29.6%)	1.62
Interpeller, fouiller une personne (6.1%)	1.49
Faire du maintien de l'ordre (22.4%)	1.47
Faire de la prévention (46.9%)	1.44
Renseigner la population (9.2%)	1.43
Effectuer un contrôle routier (9.2%)	1.36
Patrouiller, surveiller (6.1%)	1.35
Prendre une plainte (5.1%)	1.33

Police judiciaire

Annoncer un décès (42.5%)	3.52
Intervenir sur une bagarre (25%)	2.67
Utiliser moyens de contrainte (7.5%)	2.32
Auditionner des mineurs victimes (45%)	2.27
Intervenir sur une violence domestique (42.5%)	2.26
Mener des enquêtes (10%)	2.22
S'occuper d'affaires de stupéfiants (27.5%)	2.17
Interpeller/auditionner mineurs délinqu. (37.5%)	2.16
Gérer les conflits entre vous et les citoyens (15%)	1.97
Résoudre des dilemmes éthiques (47.5%)	1.95
Prendre en charge une victime (10%)	1.94
Gérer les conflits entre citoyens (27.5%)	1.90
Gérer votre stress et vos émotions (2.5%)	1.90
Interpeller, fouiller une personne (2.5%)	1.87
Auditionner un majeur (en général) (5%)	1.76
Rédiger un rapport (5%)	1.71
Patrouiller, surveiller (5%)	1.68
Intervenir sur un cambriolage (25%)	1.67
Travailler avec des partenaires (27.5%)	1.66
Renseigner la population (27.5%)	1.59
Prendre une plainte (12.5%)	1.51

Note : Nous indiquons entre parenthèses le taux d'individus n'ayant pas répondu ou ayant indiqué ne pas être concerné-e par la tâche.

Nous allons détailler dans la suite de cette partie les problèmes que posent les tâches qui occupent le haut de ces tableaux, dont la plupart impliquent l'usage de la force ou la gestion du conflit. Notons que certaines tâches routinières sont considérées par les répondant-e-s comme posant très peu de difficultés (interpeller/fouiller, renseigner, effectuer un contrôle routier, patrouiller/surveiller, prendre une plainte, rédiger un rapport)²⁴. Ces tâches ne relèvent pas toute du travail administratif. La gestion du stress et des émotions n'est également pas considérée comme difficile.

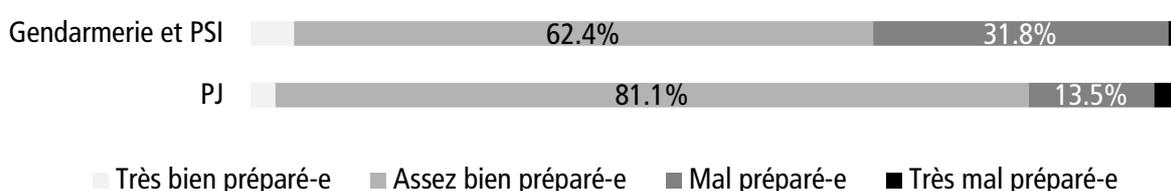
²⁴ En gris clair : Difficultés très peu élevées à Difficultés plutôt peu élevées (moyenne comprise entre 1 et 2) ; en gris foncé : Difficultés plutôt peu élevées à Difficultés plutôt élevées (moyenne comprise entre 2 et 3) ; en noir : Difficultés plutôt élevées à Difficultés très élevées (moyenne comprise entre 3 et 4).

2. LES PERSONNES MIGRANTES : UN PUBLIC DE DÉLINQUANTS ?

Après avoir évoqué, dans la partie consacrée aux cours d'éthique et droits de l'Homme, la sensibilisation aux préjugés basés sur l'origine ethnique ou nationale, nous nous intéressons ici à la manière dont les policiers/ères perçoivent les populations migrantes²⁵ et les difficultés qu'ils associent, ou non, au contact avec elles.

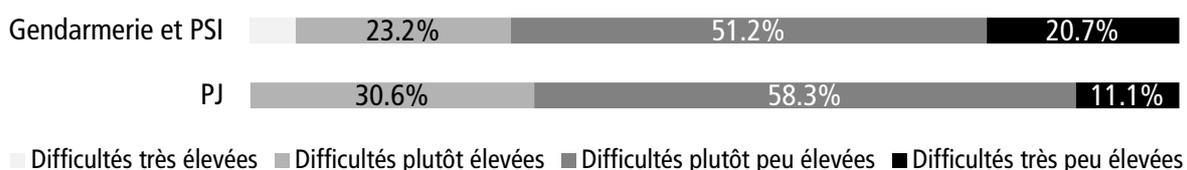
Les réponses au questionnaire montrent que les membres des trois services s'estiment en majorité « assez bien préparé-e-s » pour gérer les contacts avec ces populations :

Q : « Dans quelle mesure la formation de base que vous avez reçue (au CFP) vous a-t-elle ou non préparé-e à gérer les contacts avec les personnes migrantes ? »



Les personnes migrantes sont classées par les gendarmes au 10^{ème} rang des populations pour lesquelles ils/elles s'estiment bien préparé-e-s, alors que les inspecteurs/trices les placent au 4^{ème} rang. En ce qui concerne le sentiment de difficulté par contre, les réponses des membres de ces deux services sont plus proches :

Q : « Dans votre pratique actuelle, comment évaluez-vous les difficultés à gérer les contacts avec les personnes migrantes ? »



2.1 Les catégories ethno-nationales comme outils de travail

En entretien, la plupart des policiers/ères rencontré-e-s estiment avoir été formé-e-s à éviter de faire des différences entre migrant-e-s et non-migrant-e-s. Cependant, la catégorie « étranger », ainsi que toutes une série de sous-catégorie basées sur l'origine ethnique ou nationale, sont des outils de travail importants qui s'imposent à eux une fois entrés dans la pratique.

²⁵ Il va de soi que le terme de « population migrante » homogénéise des situations qui peuvent être très différentes. Il faut donc l'entendre dans un sens très large. Les entretiens montrent que les policiers y associent toutes les personnes ne disposant pas de la nationalité suisse, ou en tous cas pas par naissance.

« C'est clair que au fur et à mesure, sur le terrain, on se rend bien compte des différentes entités ethniques qui posent problème ou qui gèrent certaines infractions. Mais moi j'ai pas eu d'*a priori*.

Mais ça vous a surpris ?

Ouais. La drogue, les violences conjugales, tout ça. C'est vrai. Sans avoir d'*a priori* on se rend vite compte que malheureusement, c'est un peu toujours les mêmes. » (Claude_G)

« La plaque tournante de l'héroïne, c'est des Albanais. Tout qui est cocaïne et autres, c'est l'Afrique de l'Ouest : Nigéria et compagnie. Tout ce qui est haschisch, marijuana ça va être un peu plus le Maghreb. Et il y a aussi des Africains qui vont le faire. Les cambriolages, principalement, il y a un réseau de Géorgiens, les gitanes, les petites gitanes : il y a les Roms qui s'y mettent. N'importe quelle personne qui va se faire agresser au Pâquis : 'Il était type maghrébin.' Et après : oui il y a des pauvres gens qui ont des papiers, on les met dehors alors qu'ils se sont toujours comporté convenablement [*référence au film 'Vol spécial'*]. Mais les gros cons qui ont jeté leurs papiers et qui se donnent des origines tout à fait fantaisistes : ils sont toujours là. » (Julien_PJ)

Cet usage des catégories ethno-nationales ne va pas de soi pour tout-e-s les policiers/ères, et peut même être mal vécu au début :

« Interpeller des gens pour les contrôler, au début ça a pas été naturel. De dire : 'Lui, je l'interpelle'. Une espèce de discrimination. Sur quelle base ? Comment effectivement le fameux flair du policier s'acquiert ?

Vous aviez peur de faire un 'délit de sale gueule' ?

Ouais, voilà. Je me suis dit : 'J'ai pas envie de contrôler n'importe qui, je vais pas le contrôler lui parce qu'il est Noir, lui parce qu'il est gris.' J'avais pas envie. Et au bout d'un moment, on se rend compte qu'on contrôle souvent les mêmes et que c'est souvent la même typologie de personne. Donc c'est du délit de sale gueule entre guillemets, parce que sur les 30 premières secondes on sait pas, mais une fois qu'il nous a présenté ses papiers ou qu'il nous a parlé ou quoi que ce soit, on se rend compte tout de suite à quel individu on a affaire. » (Paul_G)

L'association entre origines et type de délit est un outil de travail dans le sens où il permet aux policiers d'orienter leurs soupçons. Les avis divergent par contre quant à la provenance de ces classements. Pour les uns, ils sont issus du sens commun et des médias :

« C'est clair que suivant la nationalité, on sait vers quoi on va : il y a pas de miracle, on sait à quoi s'attendre.

Vous savez que certains groupes font certains types de délits ?

Voilà exactement. Donc du coup, on se trompe rarement. Et ça, ça s'apprend petit à petit, mais très vite.

Donc vous avez pas été formée à l'école pour ça ?

Non, pas aussi précisément, pas pour savoir quel type ethnique fait quel délit. Le problème, c'est que normalement on doit partir du principe que tout le monde est... qu'il y a pas de délit de sale gueule... Mais ce qui est juste, hein. Ce qui est juste. » (Isabelle_G)

« On nous dit pas à l'école : 'Les Blacks vendent de la drogue.' Enfin, on a des stéréotypes, on se dit : 'les Blacks c'est l'herbe, les Albanais c'est l'héroïne, les Maliens et compagnie c'est la cocaïne...'

Ça vous le savez ?

On le sait. Mais je pense que tout le monde le sait. » (Paul_G)

Ce gendarme fait usage du terme « stéréotype », qui sous-entendrait qu'il y a une généralisation abusive, à toute une population, d'un attribut négatif. Mais il opère néanmoins cette généralisation, en l'attribuant au sens commun. Cette absence de prise de distance par rapport à la notion de « stéréotype » est également explicite dans le discours d'un autre gendarme :

« Les stéréotypes, ils sont dans la police, on travaille qu'avec. Le délit de sale gueule, il est bien présent, parce qu'on travaille qu'avec ça. » (Loïc_G)

Pour d'autres policiers/ères, ces associations entre populations et délits semblent éventuellement enseignées au CFP, mais d'une manière qui peut être informelle :

« Vous avez été formé aussi pour intervenir sur des populations étrangères ?

Oui et non. Ils nous ont appris à être juste et impartial avec tout le monde. Mais on a été formé sur le fait justement des différentes ethnies qui commettaient plus souvent un certain nombre de délits.

Ça on vous a formé ?

Voilà tout à fait, mais c'est clair que... bon ça on le sait. » (Raphaël_G)

« Non on n'a pas spécialement été formés. Mais en fait avant de sortir de l'école on sait un petit peu... On est dans un milieu policier, les gens parlent, les instructeurs sont là, il y a des intervenants extérieurs. Donc on sait dans quel milieu on va être lancé et quel type de population pose problème. » (Loïc_G)

Les interviewé-e-s opèrent une distinction entre les savoirs du « milieu » policier, les savoirs du « terrain », et ceux qui sont enseignés formellement, ce qui renvoie au décalage ressenti entre les cours d'éthiques/droits de l'Homme et la pratique professionnelle. Dans le cadre d'une étude consacrée à la communication publique d'un autre corps de police romand (Pichonnaz, 2012), nous avons pourtant observé que ces associations entre délits et populations désignées selon leur appartenance ethno-nationales faisaient régulièrement partie du discours officiel que tient la police à destination des médias. Ces considérations circulent par ailleurs abondamment et leur succès médiatique peut expliquer pourquoi les policiers/ères les attribuent tantôt aux médias, au sens commun ou au « milieu policier ».

2.2 Des visions plus nuancées

On trouve de manière très minoritaire, parmi les inspecteurs/trices, des avis plus nuancés à propos des populations migrantes. Un inspecteur par exemple relève les ambiguïtés du terme « étranger » dans un canton où le brassage de populations est historiquement très important et il relativise ou exprime des doutes sur les généralisations opérées :

« Il y a un tel brassage : qui est étranger ?

Est-ce que cela pose des difficultés particulières ?

C'est clair, comme on le dit souvent : la drogue c'est un marché qui est réparti entre : les Albanais, c'est la coke euh... l'héro, les Blacks aux Pâquis c'est la coke, les Nord-Africains c'est la marijuana et le shit. On connaît un peu ces répartitions, et on sait que si on voit aux Pâquis un Black qui attend à un certain endroit, et que c'est pas le videur ni un client... Il y a rien de raciste, on sait. C'est une déduction ultra simple. Il peut très bien y avoir des Blacks qui sont très bien - enfin je dis pas qu'ils sont pas bien ces gens-là - mais qui font rien au niveau légal ou pénal et qui habitent aux Pâquis, et tout va bien. [...] J'ai passé huit mois en Afrique, ça m'a un peu ouvert les yeux sur leur mode de fonctionnement. On dit que c'est des grands enfants, c'est un peu vrai. Pas pour tous, c'est un peu toujours difficile de généraliser. Et ils sont souvent dans des situations inextricables, il sont requérants, NEM ou des choses comme ça. Ça justifie pas qu'ils vendent de la drogue, mais c'est pas pour autant que je les stigmatise. » (Henri_PJ)

Sans mesurer complètement son impact, on peut penser que le séjour de cet inspecteur en Afrique noire lui a fait adopter ce regard quelque peu paternaliste sur les populations migrantes qui tranche avec le discours des autres interviewé-e-s. Il est conduit à distinguer d'autres caractéristiques que l'origine ethnico-nationale pour orienter ses soupçons : lieu dans le quartier et rôle (« ni videur, ni client »). Le fait de côtoyer certaines populations issues de la migration dans la vie privée ne constitue pas forcément une aide ou une protection contre les problèmes relationnels, car comme le remarque une inspectrice, les barrières sociales peuvent se superposer aux barrières culturelles :

« Pour être formé, il faudrait faire des auditions avec des Maghrébins, aborder les cultures. Le problème c'est que : le type qu'on a en salle d'audition c'est pas... J'ai plein d'amis qui sont Maghrébins et qui sont éduqués, qui sont bien, c'est pas les mêmes, on discute pas de la même manière. Donc de parler avec des Maghrébins tels que vos amis, ça aide pas. » (Valérie_PJ)

Le discours d'une inspectrice est encore plus nuancé puisqu'elle relève davantage les risques de la généralisation. Il faut préciser que cette policière a un parcours de vie qui comprend une expérience particulière de la problématique :

« Il y en a déjà énormément [parmi les collègues de volée], même déjà à l'école de police, qui disent : « Ah ouais cette ethnie-là, machin et tout. » Mais non ! C'est clair qu'il y a certains délits qu'on peut appliquer à certains types de personnes. Mais j'oublie jamais que c'est à chaque fois des minorités, ce sont toujours les mêmes et il faut vraiment faire la part des choses.

Est-ce que vous n'avez jamais travaillé au faciès ?

Il y a le faciès, ça c'est clair, mais il y a le comportement aussi. Si on est aux Pâquis, à trois heures du matin, et qu'il y a un Africain qui tourne et qui regarde un peu méfiant à gauche, à droite, c'est pas celui qui va aller à la banque travailler ! Et aussi par rapport au jargon : ils les appellent les « gris », chose que j'ai jamais appelé les gens comme ça. Voilà pour moi y a les « zizous », je les appelle comme ça, c'est lié à leur manière de procéder, point barre. »

Il ne nous appartient pas de déterminer dans quelle mesure les associations qu'opèrent la plupart des policiers/ères entre groupes ethnico-nationaux et types de délits sont objectivement vérifiables. Nous relevons toutefois qu'elles peuvent déboucher sur une sélection des personnes soupçonnées, renforçant alors le sentiment que certains délits

sont commis uniquement par certaines populations, puisque les autres sont moins souvent interpellées. C'est d'ailleurs ce qu'exprime bien un gendarme :

« C'est un peu l'expérience policière qui nous fait penser : 'Ah il y a eu un coup de couteau ?' C'est pas pour stigmatiser, mais on sait et dans 99% des cas, on aura raison, que c'est un certain type de personne. J'irais pas par exemple contrôler un asiatique parce que je le soupçonne de dealer. Ça s'est jamais vu, enfin ça s'est peut-être déjà vu mais une fois sur 100'000 ! » (David_G)

La formation semble dès lors échouer, pour la plupart des individus interrogé-e-s, à leur fournir des outils permettant de réfléchir aux questions liées à la généralisation d'attributs négatifs à des groupes ethnico-nationaux, en témoigne notamment l'usage qu'ils/elles font du terme « stéréotype ». Elle ne paraît pas les préparer à gérer le sentiment, qui peut être mal vécu, de décalage entre la volonté de ne pas discriminer et la pratique professionnelle effective. Nous avons montré néanmoins que beaucoup de policiers/ères ne le vivent pas comme un dilemme, puisqu'ils n'éprouvent pas de difficultés d'ordre moral à utiliser ces catégories comme outils de travail.

2.3 Le problème des « maghrébins »

Un seul groupe ethnico-national a été plusieurs fois évoqué comme posant très explicitement problème parmi les populations migrantes : les personnes qualifiées de « maghrébins » :

« Le jour où on me dit : 'J'ai un vol spécial pour l'Algérie.', on le remplit sans problème. Sans aucun état d'âme. » (Patrick_PJ)

« La population qui moi je trouve est plus difficile c'est tout ce qui est du Maghreb. Ils sont entre guillemet sans limites. Quand on les contrôle, ils arrivent à crier au racisme, en disant que c'est parce qu'ils sont arabes ou maghrébins qu'on les contrôle.

Sans limites ça veut dire quoi ?

« Ça veut dire que sans souci ils vont s'attaquer à une grand-maman, ils vont sans souci foutre sur la gueule à une dame, un gamin. Par contre nous, dès qu'on les brutalise un peu... Et eux c'est vrai qu'ils ont pas peur de se battre avec nous. Ils ont pas peur de nous venir dessus, de nous insulter, de cracher, etc. » (Paul_G)

Nos données ne nous permettent pas d'approfondir les différentes dimensions du problème. Dans l'extrait précédent, ces populations sont pointées du doigt à cause d'une absence de respect de l'autorité policière. C'est ce qu'évoquent également deux policières, à travers la question du genre (qui pose aussi le problème des relations de séduction) :

« Avec les Maghrébins parfois c'est un peu difficile. Parfois avec certains auteurs hommes, c'est un peu difficile. Ils rentrent dans un jeu de séduction dans lequel j'ai pas envie de rentrer.

Vous avez appris à l'école, à gérer la séduction ?

Non. Comme nos instructeurs ont toujours été des hommes, je pense qu'ils ont jamais eu vraiment ce souci.

Et avec les Maghrébins, quelles sont les difficultés ?

Je pense que certains ont un peu de peine à voir l'autorité féminine. C'est juste ça. » (Valérie_PJ)

« Pour la femme, c'est les Maghrébins qui sont difficiles.

Quelles difficultés, concrètement ?

C'est l'autorité. Si j'ai affaire à des Maghrébins et que je dois les mettre dans la voiture... Au début c'était toujours moi qui agissais, et puis j'ai compris qu'ils se braquaient. Donc maintenant je laisse mon collègue homme le faire. » (Léa_G)

En outre, les « maghrébins » sont présentés par différent-e-s policiers comme étant sans scrupules :

« Après pour toute la population je vais dire « du bas », donc trafiquants, cambrioleurs : eux ils se foutent de nos lois, ils se foutent du respect, enfin ils ont rien. Et, après, eux ils demandent qu'on les respecte. Et ça j'ai beaucoup de peine. Ça c'est personnel, mais c'est vrai que moi le Maghrébin, prenons l'exemple du Maghrébin qui a osé lever la main sur une femme, une grand-maman pour lui voler 100 balles, et qu'au poste de police il me fait : 'Inch allah mon frère j'ai rien fait je te jure' [*imite un accent*] Pour moi c'est... ça me prend aux tripes et c'est clair que j'ai beaucoup de peine à respecter un individu pareil. Et je pense que je suis loin d'être le seul, ça c'est clair. » (Paul_G)

Cette population est en effet souvent décrite comme réticente à admettre sa culpabilité, ce qui rend le travail des policiers/ères plus difficile :

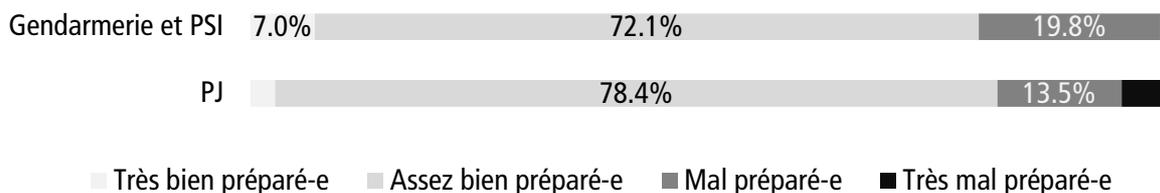
« Les Maghrébins de toute façon quoi qu'il arrive, c'est pas eux. De toute façon eux ils diront : « C'est pas moi, blablabla, injustice et compagnie. » Puis hurler, puis mentir. Alors que les dealers, eux, c'est moins dérangeant, parce qu'en fait ils subissent, ils cherchent pas du tout. Ils ont entre guillemets un peu de respect, ou un peu peur, je sais pas ce que c'est. De toute façon ils connaissent, ils se font arrêter souvent. » (Jeanne_G)

Ces extraits montrent que les problèmes posés par cette population ont à voir avec ce qui est vécu comme un manque de respect de l'autorité policière, mais également que ce sont des individus qui ne jouent pas selon les règles habituelles des relations entre la police et les délinquants. Leur comportement, notamment le fait de nier leur culpabilité, rend les tâches des policiers/ères plus difficiles à mener. Nous revenons sur ce point dans la conclusion de cette partie.

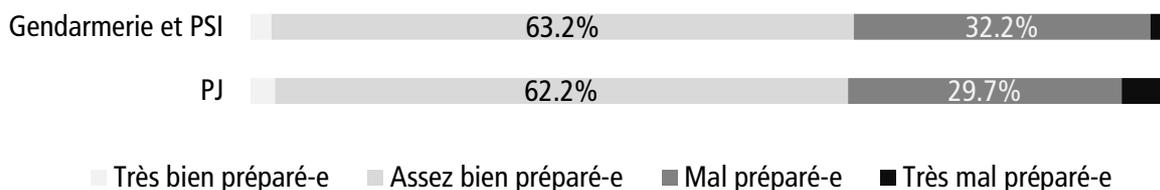
3. LES « JEUNES » : UN PUBLIC FACILE ET DIFFICILE À LA FOIS

Les positionnements des policiers/ères à l'égard des populations jeunes sont ambigus : il s'agit d'un public considéré à la fois comme ne requérant pas de compétences spécifiques et comme présentant pourtant des difficultés particulières. Le questionnaire montre que les policiers/ères s'estiment majoritairement bien préparé-e-s pour gérer les publics jeunes, que ce soient les jeunes en général ou les jeunes en bande, bien que pour ces derniers le score soit légèrement inférieur.

Q : « Dans quelle mesure la formation de base que vous avez reçue (au CFP) vous a-t-elle ou non préparé-e à gérer les contacts avec les jeunes en général ? »

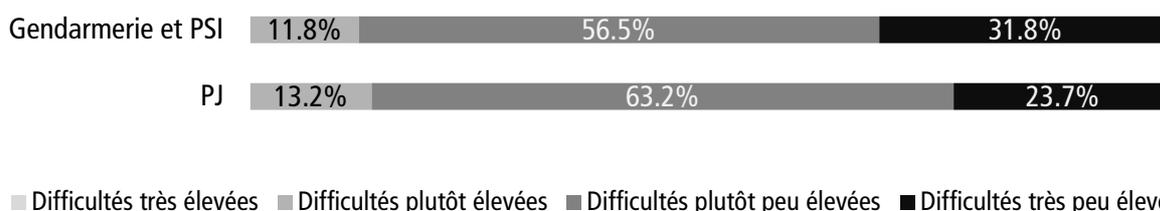


Q : « Dans quelle mesure la formation de base que vous avez reçue (au CFP) vous a-t-elle ou non préparé-e à gérer les contacts avec les jeunes en bande ? »



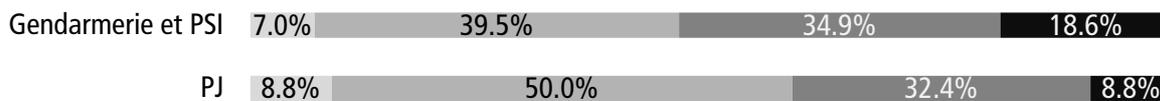
Ce sentiment d'être bien formé s'accompagne par contre d'un certain degré de difficultés qui sont associées à ce public. Cette apparente contradiction est liée à la perception d'un effet de groupe induit par les bandes, qui est craint par les policiers/ères. En effet, les jeunes « en bande » présentent, aux yeux des répondant-e-s, beaucoup plus de difficultés que les jeunes « en général » :

Q : « Dans votre pratique actuelle, comment évaluez-vous les difficultés à gérer les contacts avec les jeunes en général ? »



Les jeunes « en général » présentent donc pour la très grande majorité des répondant-e-s des difficultés « peu » ou « très peu élevées ». Rappelons que cette population occupe, pour les membres des trois services, le 13^{ème} rang des populations en termes de difficultés ressenties. Par contre, les jeunes « en bande » sont considéré-e-s comme présentant davantage de difficultés.

Q : « Dans votre pratique actuelle, comment évaluez-vous les difficultés à gérer les contacts avec les jeunes en bande ? »



■ Difficultés très élevées ■ Difficultés plutôt élevées ■ Difficultés plutôt peu élevées ■ Difficultés très peu élevées

Les entretiens indiquent que ces difficultés sont particulièrement liées à la remise en cause, par les jeunes, de l'autorité des policiers/ères.

3.1 La remise en cause de l'autorité

Les relations avec les jeunes posent en effet de manière plus aiguë qu'avec d'autres populations la question de l'autorité. Les policiers/ères interviewé-e-s mentionnent souvent la difficulté de l'imposer aux publics jeunes. Concrètement, ils disent résoudre ces difficultés en brisant l'effet de groupe, notamment en séparant celui ou celle qu'ils/elles considèrent être le « leader » ou le « meneur », ainsi que parfois en effectuant une démonstration de force :

« *Quand est-ce que cela se passe bien avec les jeunes ?*

Quand on leur dit : 'Maintenant tu quittes les lieux, sinon tu viens avec nous [*il est interpellé*] !', et que le mec il quitte les lieux.

Donc il fait ce que vous lui dites de faire ?

Voilà exactement. [Cela se passe plus mal] quand il répond : 'Qu'est-ce tu veux ? Pourquoi ?' (François_G)

« Il y a toujours un leader, un costaud, celui qui vient parler, qui veut prendre la police de haut et tout ça. Il n'y a pas de miracle : c'est celui-là qu'il faut talquer direct. Il faut lui montrer que c'est nous qui dirigeons, qui commandons. Avec une bande de jeunes, il faut aussi des fois tout de suite montrer entre guillemets les dents, montrer qu'on n'hésitera pas à faire le nécessaire pour arriver à nos fins et pour calmer la situation. » (Claude_G)

« S'il y en a deux ou trois qui commencent à monter dans les tours et à pas nous respecter, on va en embarquer un ou deux. » (Léa_G)

« Il y en a qui font vraiment les durs, mais quand ils sont avec nous... Des fois on est obligés d'utiliser des mesures de contraintes, pour l'emmener : il est menotté dans la voiture, s'il bouge il est pas à l'abri de se prendre une clé [de bras] jusqu'à ce qu'il soit dans le violon. Ça le calme tout de suite : il est tout seul, face à des policiers, il est mal, ça l'embête de rester ici trois heures. Et là je pense que ça se décante. » (Jeanne_G)

Pour ces policiers/ères, la réponse adéquate au manque de soumission à l'autorité est donc l'usage de la contrainte, symbolisé notamment par l'interpellation et la garde à vue. À travers ces pratiques, il s'agit également de lutter contre l'effet de groupe :

« Mais quand on les prend séparément et qu'ils sont dans une salle d'audition, ils font moins les malins. Même si maintenant les jeunes ils en ont un peu rien à

foutre de l'autorité, il y a quand même un peu cette peur du policier. Et passer une nuit en cellule, ça refroidit toujours. » (Lionel_PJ)

« Il faut savoir les prendre. J'ai jamais eu de souci même avec un qui veut faire un petit peu le caïd. On le prend à part et peut-être de manière un petit peu brusque. Il se retrouve sans ses copains et du coup il va commencer à baisser le ton. [...] Les jeunes, alors je sais pas si c'est un phénomène d'âge, mais ils ont tendance à moins nous respecter que d'autres personnes. Et le fait de les prendre à part et de se montrer un tout petit plus entreprenant avec eux ben... voilà. On leur montre que la police, c'est nous la force publique et que s'il y a quelque chose à décider, c'est nous qui allons le faire et pas lui. » (Loïc_G)

D'autres policiers/ères, minoritaires, soulignent au contraire la nécessité, spécifiquement avec ce public, d'éviter d'adopter une attitude de confrontation :

« Si on arrive vers eux et que tout de suite on leur met la pression, ils vont mal le prendre. Ils vont se dire : 'Ouais les cow-boys.' Moi j'estime être quelqu'un d'assez social, d'assez ouvert : j'explique volontiers les choses. Je perds volontiers une demi-heure à parler avec des jeunes pour leur expliquer pourquoi on fait ça, plutôt que de monter dans les tours tout de suite et de devoir les embarquer au poste. J'ai des collègues qui détestent ça. Donc ils vont arriver : 'Eh le jeunes là [*siffle*], c'est fini maintenant, les papiers !'. Là c'est clair qu'ils vont se braquer. » (Paul_G)

« Si vous arrivez tel le shérif, ça passera pas. Il faut plutôt les prendre à la bonne, essayer de trouver des compromis, par exemple s'ils font du bruit et que ça dérange. » (Valentine_PJ)

Ces policiers/ères se positionnent donc différemment de leurs collègues qui ont davantage tendance à promouvoir, face à ce public, une démonstration de force destinée à faire montre de leur autorité. En prenant leurs distances avec l'image du « cow-boy » ou du « shérif », et en mentionnant, pour le gendarme, son côté « social », ces policiers/ères estiment que le public jeune nécessite une approche différente des autres populations susceptibles de commettre des délits.

3.2 Des policiers/ères eux-mêmes jeunes

La question de l'âge des usagers/ères est un enjeu, aux yeux des policiers/ères interrogés, également en regard de leur âge propre.

« Avec les mineurs, ça se passe comme avec les majeurs, il y a pas trop de changements. Mais c'est vrai que c'est dur, parce que moi je suis jeune. Par exemple des fois, il y a des fumeurs de joints sur qui je tombe, que j'ai connus. Le fait que je sois jeune, je me vois mal faire la morale... Ou quand on est appelé pour des fêtes, bruit d'appartement... Voilà, je comprends parce que moi-même le weekend je fais des fêtes, donc je comprends leur situation. Et après pour ce qui est des plus gros délits, et bien on traite comme un délinquant, qu'il soit adolescent, jeune, majeur ou mineur. » (David_G)

Cette préoccupation autour de la différence d'âge entre le policier/ère et l'utilisateur/ère renvoie en fait à la question de l'autorité évoquée plus haut.

« Le ton sera pas le même, avec un jeune. Moi je vais avoir 27 ans donc je suis quand même relativement jeune. Mais quand on commence à auditionner des jeunes, eux ils savent pas quel âge on a. Donc il faut qu'on joue là-dessus. Quand on auditionne quelqu'un qui est plus âgé que nous, pareil : il faut pas qu'on leur montre qu'on est trop jeune non plus. » (Paul_G)

Les jeunes plus particulièrement visés sont ceux qui sont plus prompts à remettre en cause l'autorité des policiers/ères :

« C'est vrai que les jeunes qu'on appelle chez nous les racailles, les yos, avec la casquette de travers à parler comme Joey Starr... Pendant l'audition, moi ça passe pas. Je le tolère pas. Parce que je suis gendarme, s'il est là c'est qu'il a fait une connerie donc la moindre des choses c'est... Il sait parler d'une autre manière, c'est juste que c'est un genre qu'il se donne et si on arrive à lui montrer... à casser son image, de casser son genre, il sera plus dans son élément. » (Paul_G)

Pour plusieurs policiers/ères, une réaction habituelle face à ce qu'ils ressentent comme une remise en cause de leur autorité, semble donc être de faire la démonstration de cette autorité. Le décalage entre le sentiment, exprimé dans le questionnaire, d'être bien préparé pour ce public et les difficultés mentionnées, dépend de la gravité des délits. Le gendarme cité plus haut explique qu'à partir d'un certain degré de gravité, le jeune est traité de la même manière qu'un adulte. Cela pourrait signifier que les jeunes qui posent davantage de problèmes aux policiers/ères sont ceux qui commettant des délits de moindre importance, et peut-être même ne commettant pas d'infractions pénales mais des troubles de l'ordre public et/ou défiant uniquement l'autorité de la police.

3.3 Le rôle éducatif des policiers/ères envers les jeunes « récupérables »

Les publics jeunes présentent aussi la particularité de faire potentiellement l'objet de ce que les policiers/ères considèrent être des mesures éducatives, partant de l'idée qu'il s'agit d'un public sur lequel il est possible d'avoir une influence positive. Contrairement aux publics adultes, les policiers/ères se sentent davantage légitimes pour leur « faire la morale » :

« Au bout d'un moment si l'école peut plus faire, les parents peuvent plus faire et qu'ils en sont arrivés au stade où ils sont auditionnés par la police, si c'est à nous de remettre les cadres, à la limite pourquoi pas. Moi je serai assez pour, de temps en temps, de se dire un gamin de 16 ans qui fait une connerie : on le met une nuit totale au violon. Le laisser 24h dedans, pour lui montrer. Je suis sûr qu'il y a certaines choses qui seraient un peu plus éducatives que de dire : « Non mais ce pauvre garçon vous comprenez avec tout ce qu'il a vécu... » » (Paul_G)

« J'aime bien essayer d'avoir un impact sur ces jeunes, faire une sorte d'éducateur amélioré. J'ai été prof de sport pendant des années et je continue encore maintenant, j'ai un bon contact avec les jeunes. Il y en a certains, ils sont irrécupérables, c'est fini. Mais il y en a beaucoup, on peut leur faire bien comprendre que ce qu'ils ont fait c'est inadmissible, intolérable. Et que ça doit plus se reproduire. Et la façon de leur faire comprendre que ça doit plus se reproduire, peut-être que des fois ça doit passer par les faire pleurer en salle d'audition. Nous, on a moins les pieds et les mains liées que des éducateurs. Moi

des fois j'ai l'impression d'être un peu le grand frère qui leur explique un peu la vie, comment ça fonctionne. » (Julien_PJ)

Cet inspecteur fait une différence entre les jeunes qui seraient ou non « récupérables ». Cette distinction est souvent faite par les policiers/ères :

« Le jeune, soit il se rend compte qu'il est au début de sa vie et que c'est le moment de stopper les conneries, donc du coup il est cool, il pleure ou comme ça. Ou c'est soit l'autre qui est déjà foutu, qui est paumé, qui en a trop fait et qui s'en fout de la police. » (Isabelle_G)

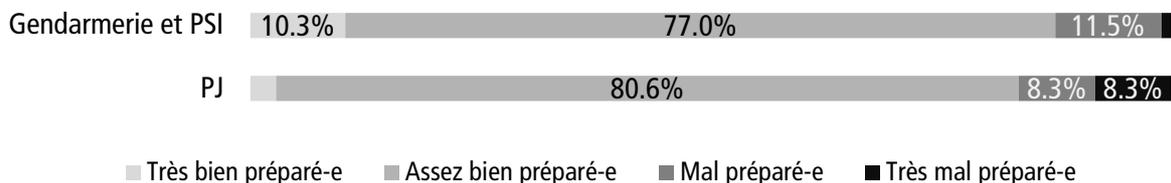
« Il y en a vraiment, ils sont perdus pour la vie. On leur fera jamais rien changer. » (Serge_G)

Cette catégorisation renvoie sans doute à la distinction entre « normal » et « délinquant », sur laquelle nous revenons dans la conclusion de cette partie, certain-e-s jeunes étant considéré-e-s par les policiers/ères comme ayant des chances d'appartenir un jour à la première catégorie, alors que d'autres seraient condamnés à appartenir à la seconde.

4. LES CONSOMMATEURS/TRICES DE DROGUE

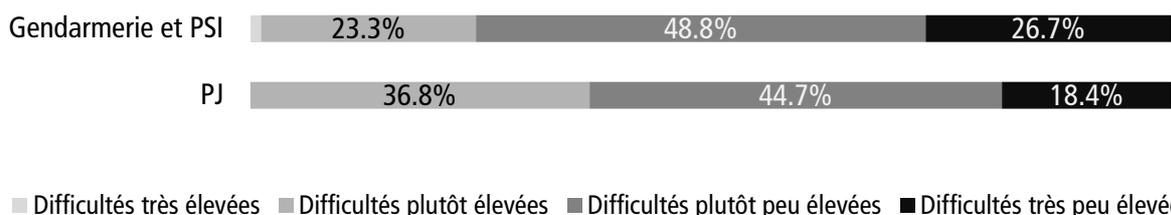
Le questionnaire montre que la très grande majorité des répondant-e-s s'estiment bien formé-e-s pour faire face aux consommateurs de drogue :

Q : « Dans quelle mesure la formation de base que vous avez reçue vous a-t-elle ou non préparé-e à gérer les contacts avec les consommateurs de drogue ? »



Ce sentiment est associé à celui d'un public qui pose « peu » ou « très peu » de difficultés à la majorité des répondant-e-s, même si une minorité non négligeable se prononce pour des difficultés « plutôt élevées » :

Q : « Dans votre pratique actuelle, comment évaluez-vous les difficultés à gérer les contacts avec les consommateurs de drogues ? »



Les membres de la gendarmerie et de la PSI associent donc légèrement davantage de difficultés à ce public que les inspecteurs/trices. Les entretiens ne permettent pas d'expliquer cette différence entre services, mais ils montrent que les policiers/ères qui n'associent pas de difficultés particulières à cette population la qualifie de « calme », « coopérante », « pas agressive », « cool » voire « abattue ».

4.1 Des difficultés avant tout liées aux risques sanitaires

Les policiers/ères interrogé-e-s qui évoquent des difficultés font prioritairement part des risques sanitaires qu'ils associent à cette population :

« Il faut déjà être vigilant de par sa santé et se protéger, parce qu'on est vite confrontés à une seringue, à un couteau. Il faut se protéger des maladies. » (Claude_G)

« C'est dangereux parce qu'on sait pas ce qu'ils ont sur eux, et il faut fouiller. » (Isabelle_G)

« J'ai toujours peur, face à ce genre de personnes, des maladies. Et il faut les fouiller, donc on a toujours le souci de se retrouver avec une seringue. Donc face à ce genre de personnes, je prends un maximum de précautions. » (Loïc_G)

« Surtout ce qui est important avec les toxicomanes, c'est de faire attention à sa sécurité, les seringues, etc. » (Lionel_PJ)

Notons que les policiers/ères ne précisent jamais les maladies qu'ils craignent, cela restant en arrière fond implicite et pouvant recouvrir une certaine forme de répulsion à l'égard de cette population.

À la question de la manière dont ils/elles ont été formé-e-s, certain-e-s policiers évoquent ces risques sanitaires, mais ne font donc pas référence à des connaissances générales du phénomène de la toxicomanie. D'autres évoquent par contre des cours ayant fait intervenir des personnes concernées directement ou indirectement, ainsi que la visite de Quai 9 et valorisent les rencontres qu'ils/elles ont pu avoir durant leur formation avec des anciens consommateurs de drogue ou des personnes actives dans ce milieu. Rappelons néanmoins que seul-e-s 33% des répondant-e-s estiment que la visite du Quai 9 leur a été « assez » ou « très utile » :

« Il faut savoir aussi que si on intervient sur un drogué, qui est en train de se piquer, il faut pas absolument lui l'arracher. Il faut le laisser finir. De toute façon, il a commencé. Après on prend le matériel, et on l'embarque.

Ça vous l'avez appris à l'école ?

Oui, on l'a appris à l'école. Et il y a même des anciens toxicomanes qui sont venus nous parler de leur vie et tout ça. Pour qu'on comprenne leur vie, dans quelle mauvaise situation ils sont et tout ça.

Et ça vous a intéressé ces témoignages-là ?

C'est utile... Ouais c'est utile... Plus on en sait sur les différents genres de population, plus on est à même de pouvoir intervenir avec efficacité. » (François_G)

« Au CFP, quelqu'un qui avait rencontré de gens drogués nous expliquait comment ils réagissaient, des choses comme ça. Donc c'est quand même intéressant à entendre. Ça rend moins naïf. » (Isabelle_G)

« C'est vrai qu'avec ces témoignages, j'ai plus de compréhension sur leur problème. Ça m'empêchera pas de faire le travail qui est nécessaire, mais la compréhension de leur situation est importante par rapport à la manière de réagir. » (Sébastien_G)

Mais cela peut aussi conduire à diffuser certaines visions du phénomène :

« *Et vous avez eu des visites de Quai 9 ?* »

Ouais, ça a permis de voir des toxicomanes. Parce qu'ils sont particuliers les toxicomanes. Maintenant je les reconnais, j'en croise dans la rue je sais qu'il est toxicomane. Ça se voit, il y a pas besoin d'être policier pour ça. Ils sont creusés, ils sont pâles, ils parlent un peu comme ça [*imitation*]. Je stigmatise pas, c'est comme ça. C'est vrai que tous les toxicos ils parlent pareil, ils ont souvent une casquette pouilleuse, enfin on reconnaît un toxicomane. Ça a servi à ça en tout cas la visite du Quai 9. » (David_G)

Et pour certain-e-s, c'est l'existence même de Quai 9 qui est remise en question, ce qui les conduit bien sûr à juger négativement la visite organisée dans le cadre de leur formation.

4.2 Un public imprévisible

Certain-e-s policiers/ères évoquent également, parmi les difficultés que pose ce public, l'imprévisibilité qui caractériserait son comportement et la violence qui pourrait découler d'un état de manque :

« Le tox' comme on l'appelle vulgairement dans le jargon policier, on sait jamais comment il réagit. Le toxicomane qui sera en manque, il peut en l'espace de deux minutes devenir franc fou et commencer vraiment à être nerveux, voire violent. » (Claude_G)

« C'est quand ils sont en état de manque que ça pose un problème. Le mec, il est en état de manque, il est stressé. Il est énervé. C'est une gestion du conflit, pour moi. » (Luc_PJ)

« On sait pas trop comment ils réagissent. Des fois ça va être très calme, et tout d'un coup ça part en accès de colère ou de folie. Mais c'est vraiment le seul petit problème comportemental qu'on a chez les toxicomanes. En principe ça se passe relativement bien. » (Loïc_G)

« On doit être méfiant parce que c'est quand même des gens qui sont pas très stables. Mais ça, c'est général avec tout le monde. [Pour ce public,] je pense pas qu'il y ait besoin d'une formation particulière. Enfin, j'ai appris récemment qu'un héroïnomanes qui était en manque, si on lui donnait... Je crois que c'était un verre de vodka, ça pouvait le calmer, sans qu'il y ait besoin de l'intervention d'un médecin. Alors ça peut être un truc qui peut être intéressant. » (Patrick_PJ)

La question de l'état de manque est donc cruciale pour de nombreux/ses policiers/ères, car elle conduirait à devoir faire face à de l'agressivité et non plus à ce public habituellement « calme ».

4.3 Une formation contrebalancée par des considérations personnelles

En matière d'approche vis-à-vis des consommateurs/trices de drogue, les policiers/ères semblent davantage influencé-e-s par la manière dont ils se représentent le phénomène en général que par leur formation :

« Je suis pas très friand des toxicomanes. Je laisse rien passer. Je suis assez 'tolérance zéro' là-dessus. Ça se passe comme je veux, et je le dis pas deux fois. Et j'ai vraiment pas du tout envie de prendre des risques vis-à-vis de cette population.

On vous a appris ça en formation ?

Non, on nous a appris à être tolérant, à avoir une approche assez constructive vis-à-vis du truc. Mais moi personnellement dans les cas de figure que j'ai eu affaire, non. Je suis plus strict encore que ce qu'on m'a appris. » (Claude_G)

Ces policiers/ères ont souvent le sentiment qu'il n'est pas possible de sortir de la toxicomanie, une vision défaitiste renforcée par une responsabilisation des individus concernés :

« Bon moi les stup' j'aime pas. Je vous dis clairement, c'est un truc... J'ai l'impression que c'est perdu d'avance. » (Isabelle_G)

« Disons que j'ai un peu de peine pour eux c'est vrai, parce que je me dis que c'est pas de leur faute... Enfin c'est un peu de leur faute, mais c'est un engrenage qu'on a appris à l'école. Un shoot suffit à être dépendant, suivant la drogue. Et voilà, malheureusement, c'est des déchets de la société. Ils servent à rien. Enfin, ils servent à rien... C'est un peu fort de dire ça, mais eux leur but dans leur vie c'est de prendre leur shoot. Pour ça ils commettent des délits. Ils ont pas une vie bien, enfin j'imagine du moins, je sais pas, je suis pas à leur place. Et ils coûtent de l'argent à la société. J'ai de la peine un peu à être empathique, je me dis s'ils sont arrivés là, c'est peut-être pas de leur faute, on est d'accord, mais maintenant qu'ils en soient là, pour la société, c'est pas des gens qui ont une grande utilité. » (David_G)

« Je les trouve drôles, ils sont dans leur monde. Mais il faut bien se rendre compte que c'est des gens qui sont perdus pour la vie. Ils ont une vie miséreuse et ils sont destinés à mourir très jeune de leur toxicomanie ou surtout de toutes les maladies qu'ils véhiculent autour. J'ai clairement le sentiment qu'une fois qu'on devient toxicomane, on en sort plus. » (Serge_G)

Les consommateurs/trices de drogues forment le seul public à propos duquel les policiers/ères interrogé-e-s prennent des positions aussi fortement négatives. Ce n'est néanmoins pas le cas de tout-e-s, et un gendarme exprime même un discours hétérodoxe par rapport à ses collègues :

« Les toxicomanes, j'avais pu en voir dans le cadre de mon ancien travail [*dans le domaine santé-social*]. Quand on a été visité Quai 9. j'ai pu discuter avec des toxicomanes.

Si vous en avez en face de vous en tant que policier, comment...

Ça me dérange pas. Parce que j'ai cette perception de me dire qu'ils ont une expérience de vie et que c'est plus une malade qu'une conséquence. Tandis que mes collègues se disent qu'ils l'ont voulu, ils l'ont choisi. Souvent les toxicomanes, si on arrive à se mettre à leur niveau, ils sont assez coopérants. Je pense que c'est clairement lié à mon passé et à ma profession d'avant. » (Paul_G)

Nous avons vu cependant que sur d'autres dimensions, ce gendarme se positionnait contre sa socialisation antérieure dans le domaine santé-social.

5. LES VICTIMES ET LES PERSONNES EN ÉTAT DE CHOC

Nous avons évoqué, au début de cette partie, le fait que les gendarmes et membres de la PSI associent un niveau de difficulté plutôt élevé à la prise en charge les victimes de violences sexuelles et les proches de personnes accidentées ou en état de choc. Les entretiens montrent que les gendarmes n'ont généralement pas reçu de formation spécifique dite « audition LAVI » pour les mineur-e-s victimes de violence sexuelle ou de maltraitance. De même, ils/elles déclarent que les annonces de décès sont prises en charge par leurs supérieur-e-s. Cela explique pourquoi ils/elles se disent, dans le questionnaire, peu préparés à prendre en charge ce public spécifique. Pourtant, plusieurs gendarmes déclarent avoir dû prendre en charge des mineur-e-s victimes ou – plus souvent – annoncer des décès, tâche pour laquelle ils/elles se sentent en particulier peu préparé-e-s. Les gendarmes interrogé-e-s disent d'ailleurs souvent avec satisfaction pouvoir rediriger le plus rapidement possible les mineur-e-s victimes de violences sexuelles vers les spécialistes de la brigade des mœurs.

Les gendarmes et membres de la PSI déclarent par contre, dans le questionnaire, se sentir bien préparé-e-s à prendre en charge les personnes accidentées ou en état de choc, et n'y attribuent pas de grande difficulté, contrairement aux membres de la PJ. Cela est peut-être dû au fait qu'ils y sont davantage confronté-e-s dans le cadre des accidents de la route. Enfin, les membres de trois services s'estiment par contre bien préparé-e-s à prendre en charge les autres victimes de violence, public auquel ils associent des difficultés modérées. À ce sujet, les entretiens montrent que les policiers/ères n'aiment pas entrer dans l'intimité des usagers/ères, tant au sens littéral (pénétrer dans leur appartement par exemple) que figuré. Et comme l'exprime un gendarme, ils n'ont pas ce sentiment lorsqu'ils/elles interagissent avec des victimes de violence non sexuelle, des cas qui sont par ailleurs plus routiniers :

« Alors c'est pas évident dans ce genre de situation [*de violences sexuelles*], parce que la personne va pas forcément tout dévoiler. C'est pas comme une agression, où on va tout dire dans les détails. C'est difficile d'interroger ce genre de personnes parce qu'il faut pas les blesser, il faut laisser parler un maximum. Et après ça peut être des situations très délicates avec les viols, ce genre de choses. À ce moment-là, c'est difficile, c'est assez compliqué. » (Loïc_G)

Cet extrait révèle l'inconfort de ce gendarme à entrer dans l'intimité des victimes dans le cadre de situations plus chargées émotionnellement, que les policiers/ères disent résoudre en transférant ce genre d'affaires aux spécialistes.

5.1 Réconforter : une tâche difficile

La plupart des policiers/ères interrogé-e-s en entretien s'accordent pour dire que la prise en charge des personnes victimes ou en état de choc sont des tâches complexes et/ou qu'ils n'aiment pas accomplir :

« Je suis plus à l'aise avec un auteur qu'avec une victime. J'ai de la peine peut-être à trouver les mots pour la rassurer. Ça m'est très dur, de rassurer une personne, même dans ma vie privée. Je suis pas trop... Non j'aime pas trop. » (Jeanne_G)

En particulier lorsque la victime n'est pas considérée comme une « vraie » victime, car elle est perçue comme ne cherchant pas à se sortir par elle-même de sa situation :

« La victime, il faut la reconforter entre guillemets.

Pourquoi entre guillemets ?

Parce qu'on n'est pas des assistants sociaux non plus. Il y a des vraies violences conjugales, on est d'accord. Mais il y a aussi beaucoup de bêtise où c'est la quinzième fois qu'elle appelle la police parce qu'elle s'est engueulée. [...] Donc quand c'est un cas récurrent, au bout d'un moment on sait que c'est pas grave, on sait que de toute façon elle va revenir donc... » (François_G)

Une vision pessimiste du monde social et du système judiciaire peut renforcer ces difficultés :

« *Quelles sont les difficultés pour prendre en charge une victime ?*

C'est terrible.

Et pour ça vous êtes formé ?

C'est pas une question d'être formé. Le problème c'est... Prenons un exemple : vous avez économisé pendant les deux dernières années 30'000 francs. Vous vous les faites voler. Vous imaginez dans quel état d'esprit vous pouvez être ! Et la police vient, et nous on est confronté à ça. Donc la personne, soit on lui ment, soit on est honnête. Et je pense qu'il faut quand même être honnête. On va lui expliquer que si on retrouve le porte-monnaie, l'auteur ayant de bonnes chances d'être en situation irrégulière en Suisse, quand il sera interpellé, il aura pas d'argent. Clairement, ses 30'000 francs, il les reverra jamais. Quand bien même on arrête un auteur. Ça c'est une réalité. » (Serge_G)

Il s'agit en outre de tâches qui ne sont pas toujours considérées comme prioritaires :

« Le problème, sur un accident, vous avez pas vraiment le temps de pouvoir vous occuper des gens. Vous devez un peu tout faire. Donc oui, il faut gérer les personnes qui sont pas bien. Mais à un moment donné, il faut aussi faire autre chose. On n'est pas non plus l'aide sociale. » (Isabelle_G)

Les policiers/ères considèrent d'ailleurs souvent qu'il s'agit de compétences difficiles à acquérir, et comme pour les victimes mineur-e-s, comptent sur les spécialistes, en l'occurrence non policiers :

« C'est pas facile, parce qu'une personne en état de choc, c'est dur à contrôler. Et pour calmer quelqu'un, il faut être soi-même calme. Si on est excité, encore plus

énervé qu'elle, c'est pas comme ça qu'elle elle va redescendre. Et on n'est pas médecins. S'il y a une personne qui est trop choquée, on fait appel à une ambulance ou à un médecin, et en principe l'ambulance elle vient assez rapidement donc après eux sont plus les spécialistes pour ce genre de situation. » (Raphaël_G)

Et même pour celles et ceux qui se sentent plus à l'aise avec la prise en charge des victimes, le risque existe, avec les années d'expériences, de perdre une certaine faculté d'empathie et de considérer de plus en plus les drames sur lesquels ils interviennent comme inextricables et comme n'étant pas de leur ressort, comme cela a d'ailleurs été observé dans d'autres contextes nationaux (cf. Bugnon, 1993) :

« *Quand vous pensez à ce genre de situation, vous vous sentez compétente ?*

Oui, parce que j'ai pas de peine à me mettre à leur place. On est là pour faire respecter la loi, mais en même temps ça nous empêche pas d'être un peu humain. Donc des fois de comprendre et de se mettre à la place de la personne, ce qu'elle a vécu... Mais c'est sûr que passées certaines années dans la boîte, on relativise tout. Il y a beaucoup de choses qui nous touchent plus.

Vous sentez déjà ça vous ?

Ah oui. Moi j'ai senti très vite. Au bout de huit mois, j'ai dû me dire qu'il fallait que je fasse attention, à comment je parle par exemple avec mes amis : quand on me disait que la personne était décédée je disais : 'Oh mon dieu, ça va ? Tu vas bien ?' Et puis maintenant : 'Ben oui, la personne est décédée.'

Un peu blindée ?

De toute manière avec ce qu'on voit dans notre job, on est blindés, ça c'est sûr. Petit à petit on voit tellement de choses que des fois on est détachés. Nous on a une chose à faire attention dans notre job, c'est de pas être trop détachés.

Ça on vous a prévenu là-dessus à l'école ?

Non, alors absolument pas. C'est moi-même qui m'en suis aperçue après... Le problème de l'école de police, c'est qu'il y a des instructeurs qui sont très très bien. Mais il y en a d'autres qui sont moins bien. Il y en a, expliquer ça à un jeune qui commence l'école, ils en sont incapables. Comment on peut être touché, l'empathie, vraiment de la véritable empathie, il y a des instructeurs qui en sont incapables. Incapables d'inculquer ça. » (Léa_G)

S'occuper d'une victime ou d'une personne en état de choc s'apparente au travail de *care*²⁶, c'est-à-dire à la prise en charge de la souffrance d'autrui. Ces tâches sont souvent considérées par les policiers/ères expérimenté-e-s comme complexes, n'étant pas du ressort de la police et comme relevant du « sale boulot », car ce sont des situations où la coercition n'est pas une option envisageable (pour différents pays, cf. Lorient *et al.*, 2004 ; Boussard *et al.*, 2006 ; Pruvost *et al.*, 2003 ; Pruvost, 2007 ; Reiner, 2010). Au regard de cette conception du rôle de la police comme se limitant à la coercition, le positionnement de la plupart des policiers/ères genevois est comparable à ce que les travaux sur la police ont documenté. En revanche, dans notre étude sur un autre centre de formation

²⁶ Ce terme, intraduisible en français, « caractérise une relation d'aide, familiale ou professionnelle ; il désigne tout à la fois l'activité de soin à une personne qui en dépend et le souci de la réception de ce soin, sa singularité résidant dans cette combinaison affûtée de compétences techniques et émotionnelles » (Benelli & Modak, 2010). L'idée de *care* combine donc le fait de prendre en charge, de s'occuper de quelqu'un (activité) et celui de faire preuve de sollicitude, d'attention (attitude).

(Pichonnaz, 2011:343-345), nous avons observé que certain-e-s policiers/ères récemment formé-e-s évoquaient les cours de psychologie comme leur ayant fourni des compétences leur permettant de faire face aux situations de *care*, ce qui n'est pas le cas des policiers/ères genevois-e-s.

6. LES VICTIMES DE VIOLENCES DOMESTIQUES

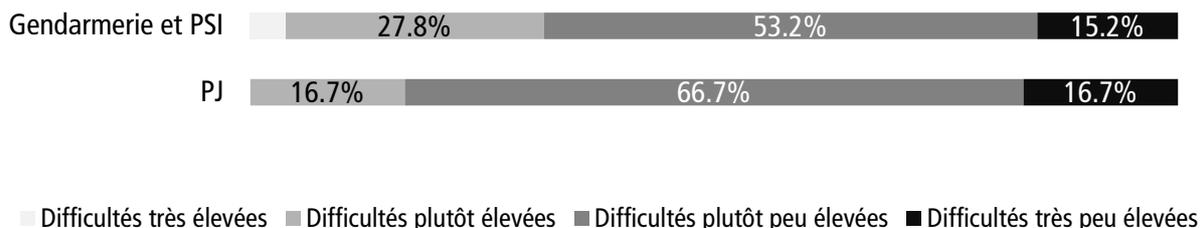
Dans le questionnaire, les policiers/ères disent se sentir bien préparé-e-s par leur formation à faire face aux victimes de violence domestique :

Q : Dans quelle mesure la formation de base que vous avez reçue vous a-t-elle ou non préparé-e à gérer les victimes de violences domestiques ?



Ces prises de position sont dues au fait qu'il s'agit d'une matière du Brevet, qui fait donc l'objet, selon les dires des interviewé-e-s, d'exercices pratiques importants dans le cadre de leur formation. En outre, les policiers/ères associent des difficultés peu élevées à ce public :

Q : « Dans votre pratique actuelle, comment évaluez-vous les difficultés à gérer les contacts avec les victimes de violences domestiques ? »



Pourtant, ce que le questionnaire ne montre pas, c'est que la plupart des policiers/ères n'aiment pas intervenir dans le cadre de violences domestiques, car ils estiment qu'il s'agit de tâches qui ne sont pas du ressort de la police mais s'apparente au « social », catégorie utilisée pour faire référence à différentes tâches relationnelles peu appréciées.

« Souvent, on nous annonce une violence conjugale ou domestique, et quand on arrive c'est un simple conflit. Entre le moment où la personne a téléphoné en disant : 'J'arrive plus à faire face à telle situation et j'ai besoin de la police', et le moment où on arrive, ça s'est déjà vachement décanté. Et finalement, c'est pas forcément quelque chose qui nécessite une intervention de police ou un suivi pénal après. Et je suis pas assistant social, moi. Donc je peux pas forcément régler le problème. » (Claude_G)

« Parce qu'on n'est pas des assistants sociaux non plus. Il y a des vraies violences conjugales, on est d'accord. Mais il y a aussi beaucoup de bêtise où c'est la quinzième fois qu'elle appelle la police parce qu'elle s'est engueulée.

On vous appris à l'école comment gérer justement ce genre de situation-là ?

Si on nous a appris, c'est au Brevet d'ailleurs les violences conjugales. Mais le problème, c'est que sur le moment elle nous dit : 'Ouais je vais le quitter', et trois jours après elle l'a rappelé donc... C'est pas de notre ressort, c'est leur vie finalement. Mais c'est nous qui devons intervenir. » (François_G)

« Il y a des périodes où on se dit : 'Mais ils prennent le numéro police comme ils appelleraient une benne à ordures !' Alors qu'il y a rien. Concrètement, il y a rien. Il y en aurait même plus contre la femme que contre l'homme des fois [*elle serait la cause du mécontentement de l'homme dont elle se plaint*]. » (Léa_G)

Ces manières de voir renvoient à une définition resserrée du métier de policier autour des tâches pénales, élément que nous développons dans la conclusion de cette partie. La « vraie » violence conjugale est celle où un degré important de violence physique est en jeu :

« La vraie violence conjugale, ça peut arriver. Un des conjoints frappe l'autre, il peut l'assommer, il peut lui ouvrir la tête au couteau, ça arrive. » (François_G)

« Il y a des vraies violences. Ouais j'en ai eues, oui.

C'est pas si récurrent que ça ?

C'est par période. Les vraies violences avec coups, c'est par période. » (Léa_G)

Un conflit sans violences physiques et donc considéré comme n'étant pas du ressort de la police.

6.1 Beaucoup formés mais inadéquatement

Les policiers/ères s'accordent à dire qu'ils ont reçu une importante formation à ce sujet, notamment « à l'approche du Brevet ». Ils la jugent néanmoins inutile pour faire face à toutes ces situations où ils considèrent que ce n'est pas à la police d'intervenir :

« Vous pensez pas que vous pourriez être mieux formé justement pour ces cas récurrents ?

Il est pas question d'être formé. Le problème, c'est que nous on n'est pas compétent. C'est pas notre boulot. Nous on est compétent dans le sens où on sépare les personnes, on isole la personne pour une certaine durée. Par exemple, il passe la nuit ailleurs ou on appelle les services sociaux. On sait faire des rapports, ça s'arrête là notre job. Après les mesures d'éloignement, c'est judiciaire, après c'est social, c'est plus nous. » (François_G)

Ce sentiment de décalage entre la formation et la pratique est lié au fait que les situations mises en scène à l'école impliquaient davantage de violence physique que la plupart des situations qu'ils disent rencontrer dans leur pratique²⁷.

²⁷ Voir à ce sujet la section de la Partie V où nous analysons la mise en scène du risque dans les exercices pratiques.

Aux yeux des policiers/ères interviewé-e-s, l'unique solution permettant de régler ces problèmes domestiques est la séparation ou le divorce des conjoints. Séparer physiquement les protagonistes leur apparaît souvent comme la meilleure solution immédiate, et il leur est difficile de comprendre pourquoi les victimes n'optent pas pour une telle solution à long terme :

« C'est des situations de vie. Mais je me dis aussi on choisit. Pas tout le temps, mais on choisit aussi de s'en sortir ou pas. Les victimes des fois elles en peuvent rien, enfin si elles peuvent quelque chose : elles peuvent se séparer de la personne. » (David_G)

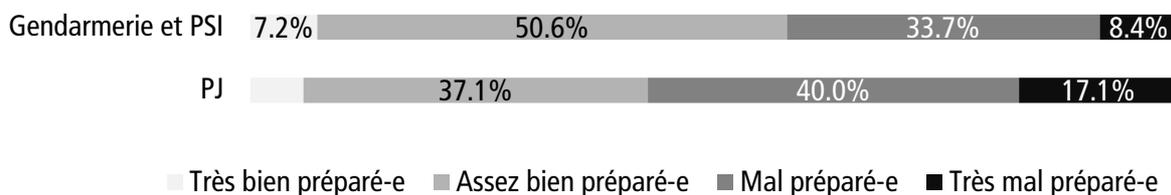
« Au bout d'un moment, les gens sont tellement demandeurs d'aide que du coup ils sont plus capables eux-mêmes de régler leurs problèmes. Et moi ça m'a choqué. » (Paul_G)

Ces situations sont complexes pour les policiers car elles nécessitent la mise en œuvre de compétences relationnelles et qu'elles ne peuvent pas être résolues par les solutions pénales. De plus, elles nécessitent de s'immiscer dans l'intimité des usagers/ères et ont un caractère récurrent.

7. LES PERSONNES PRÉSENTANT DES TROUBLES MENTAUX

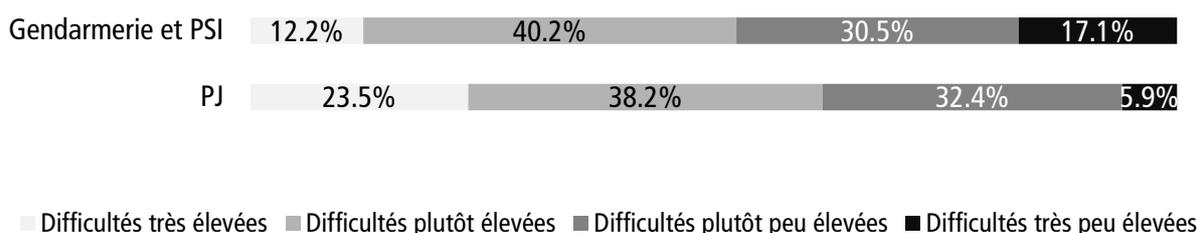
Les réponses au questionnaire montrent que le sentiment d'être préparé-e à gérer les contacts avec les personnes présentant des troubles mentaux est mitigé :

Q : « Dans quelle mesure la formation de base que vous avez reçue vous a-t-elle ou non préparé-e à gérer les contacts avec les personnes présentant des troubles mentaux ? »



De même, le sentiment qu'il s'agit d'un public difficile est lui aussi mitigé, aucune majorité claire ne se dessinant :

Q : « Dans votre pratique actuelle, comment évaluez-vous les difficultés à gérer les contacts avec les personnes présentant des troubles mentaux ? »



Les entretiens montrent qu'il s'agit d'un public pour lequel les policiers/ères se sentent peu préparé-e-s au vu du niveau de difficultés qu'il représente à leurs yeux. Ils/elles évoquent dans ce cadre généralement des maladies psychiatriques graves, en particulier la schizophrénie. Nombre de gendarmes ont relaté en particulier des situations d'internement non volontaire en soulignant leur complexité. L'internement, ou du moins la remise de la personne concernée dans les mains du personnel médical, est l'objectif prioritaire que se donnent la plupart des gendarmes dans ces situations :

« La procédure d'internement non volontaire est assez lourde, il faut deux avis médicaux, pour qu'on puisse faire quelque chose. Mais dans la mesure du possible on essaie d'éviter ça, on essaie de l'amener de par lui-même [à l'hôpital]. » (Claude_G)

« La personne qui a des troubles mentaux, il faut essayer de lui expliquer, des fois en termes un peu simplistes, clairs... Il faut pas faire des grandes phrases. L'objectif c'est : la personne elle a besoin de soins, donc s'il faut la menotter pour pas qu'elle soit pas trop agitée dans l'ambulance, voilà. Après, c'est l'hôpital qui gère. » (Sébastien_G)

Comme pour les mineur-e-s victimes de violence sexuelle, la priorité des policiers/ères est donc dans ces cas la remise de la personne à d'autres professionnel-le-s plus compétent-e-s.

Comme nous l'avons évoqué dans la section sur les cours de psychologie, on observe parmi les policiers/ères une large demande de compétences en la matière. Si la plupart soulignent l'importance de la sensibilisation aux différentes pathologies qu'ils ont reçue, beaucoup auraient aimé davantage de conseils pratiques sur la manière d'interagir avec ce type de population, plutôt que d'apprendre à reconnaître les différentes maladies :

« Un psychologue qui nous dit : 'Lui, il est parano, lui il est...' C'est peut-être pas le plus important. À notre niveau, tant qu'on fait pas une spécialisation aussi importante, peut-être pas non. En tout cas pas pour moi. » (Valérie_PJ)

« Pour un policier, ce qui est important, c'est d'avoir des outils pour un peu sentir les gens, ce qu'il faut faire. Quelque part, savoir s'il est schizophrène, s'il est ci ou ça, c'est pas mon boulot. Ce qui m'intéresse, c'est de savoir si le mec je dois l'amener vers un psychiatre, vers une hospitalisation, et comment je peux faire pour que ça se passe le mieux possible. Après c'est au médecin de faire son boulot. [...] Les cours de psychologie où on a traité notamment les troubles mentaux, j'ai trouvé que c'était très théorique. Il faudrait peut-être avoir une infirmière en psychiatrie qui nous dit comment sentir ces gens, savoir quoi éviter selon ce qu'il nous dit, ce genre de choses. » (Patrick_PJ)

Sur ce point, les avis divergent. D'autres policiers/ères ont en effet apprécié le cours sur les pathologies, et utilisent la terminologie psychiatrique, se sentant compétents pour les repérer :

« J'ai pas tout retenu, mais ce qui est pathologies et tout ça, moi j'ai vraiment adoré ce cours. C'est quand même bien de savoir certaines choses parce qu'on sait comment réagir face à des gens qui délirent, on sait tout de suite, par rapport

aux symptômes qu'on constate, quelle genre de pathologie c'est. Et du coup on peut mieux réagir et s'adapter face à ça. » (Loïc_G)

Pour certain-e-s policiers/ères, l'acquisition de compétence en la matière passe par l'observation des partenaires du monde de la santé, que ce soient les médecins, les ambulanciers ou les psychologues :

« Dans un internement non volontaire, ce qui est difficile souvent c'est d'attendre, parce qu'on attend les ambulanciers pour le transport. Et c'est vrai qu'on se sent assez vite démuni. On se dit qu'on va pas non plus le mettre au sol, le menotter. C'est pas le but, il va s'exciter encore plus. Donc on essaie de discuter, et c'est là où on se sent peut-être un peu seul au monde. Après c'est vrai que j'ai eu l'occasion de voir après des psychologues qui venaient sur place, ou les ambulanciers. J'ai fait mes expériences comme ça, de les voir discuter avec la personne en l'appelant par son prénom, etc. » (Valentine_PJ)

Les policiers/ères peuvent se sentir démuni devant l'agressivité de ces personnes, car les considérant comme des malades, ils se sentent moins légitimes pour faire usage de la contrainte physique.

8. CONCLUSIONS ET ANALYSES : LE MÉTIER DE POLICIER N'EST PAS « SOCIAL »

Les policiers/ères ont globalement le sentiment d'être bien formés pour faire face à divers publics. C'est le cas en particulier des populations migrantes et des consommateurs/trices de drogue. Leurs discours à propos de ces deux publics témoigne néanmoins de ce qui pourrait être interprété comme un manque de réflexivité et de prise de distance, qui se traduit par des processus de généralisations, en particulier sur les migrant-e-s. La seule interviewée qui s'élève fortement contre ces généralisations a un parcours particulier en relation avec cette problématique. Pour tout-e-s les autres, les associations entre certains types de délits et certaines populations vont de soi (« on le sait ») et/ou sont renforcées par la pratique du métier sans être accompagnées d'une réflexion sur les conséquences du « délit de faciès ». Sous cet angle, la formation échoue à agir sur les perceptions des nouveaux/elles entrant-e-s. Ce manque de distance se traduit également par un rapport tendanciellement défaitiste et peu empathique à l'égard des consommateurs/trices de drogues dures. Ces derniers/ères sont approché-e-s avec distance, eu égard à une perception de forts risques sanitaires.

Nous avons vu également que les « maghrébins » avaient tendance à cristalliser les difficultés qui peuvent découler des relations avec les migrant-e-s. Dans une étude sur les inspecteurs/trices vaudois, Perrin (1994) a montré que : « Même s'ils n'aiment pas le formuler ainsi, il y a pour les inspecteurs de « bons » et de « mauvais » délinquants [...], une opposition entre les individus qui « jouent le jeu » et ceux qui se montrent « difficiles ». Les auteurs de délits sont alors jugés sur la base de leur attitude et de ses conséquences sur la qualité du travail – difficulté à obtenir des aveux, résolution d'un problème ou impasse, dialogue de sourd ou échange de bons procédés. » (Perrin, 1994:162) Cette description correspond à ce que les policiers/ères genevois-e-s disent des « maghrébins », qui, parallèlement au manque de respect de l'autorité policière dont

ils feraient preuve (caractéristique qu'ils partagent avec les jeunes), seraient également réticents à admettre leur culpabilité. Or, « si l'usager se comporte comme il est prévu, alors le policier peut lui-même appliquer les savoirs tacites qui constituent le cœur de ce qu'il définit comme étant son activité » (Boussard *et al.*, 2006:214). Cela ne semble pas être le cas pour cette population. En ce qui concerne les consommateurs/trices de drogue, Perrin avait observé exactement les mêmes phénomènes que nous, dans son étude pourtant menée il y a dix ans : « Les toxicomanes irritent, et parfois même dégoûtent, parce qu'ils pratiquent l'auto-destruction, idée difficilement compatible avec le système de valeurs auquel les policiers adhèrent, selon lequel ceux qui travaillent et font des efforts peuvent toujours s'en sortir. » (Perrin, 1994:162)

En ce qui concerne les victimes et les violences domestiques, les problèmes découlent de la distinction entre « vraies » et « fausses » victimes ainsi que de la hiérarchie des tâches au sein du monde policier. Nous avons décrit comment, en particulier dans le cas des violences domestiques, les policiers/ères avaient du mal à considérer certaines victimes comme de « vraies » victimes. Comme pour les consommateurs/trices de drogue, cela découle d'une incompréhension face à des personnes qui selon eux « ne font rien pour s'en sortir ». Boussard *et al.* (2006:215) ont en effet, dans le cadre d'une étude sur la police française, montré que pour être une « vraie » victime, la personne devait avoir une « vraie » raison de s'adresser à la police.

Comme nous l'avons observé à travers les entretiens, il est commun dans l'univers policier de dévaloriser les tâches qualifiées de « sociales », auxquelles appartiennent les violences domestiques lorsqu'elles n'impliquent pas ou peu de violence physique. Un prestige moindre est associé à ces tâches par les policiers/ères car elles ne correspondent pas au rôle de « justicier » qui constitue le pôle noble de leur identité professionnelle, mais renvoie d'avantage au travail social (Perrin, 1994 ; Boussard *et al.*, 2006). Boussard *et al.* mettent en exergue le fait paradoxal que ces tâches sont « au cœur de l'action policière, en terme de volume d'activité, tout en étant à ses marges en termes de légitimité » (Boussard *et al.*, 2006:219).

Au sujet des personnes présentant des troubles mentaux, notons que la mise en place d'un partenariat entre la police de Lausanne et les services psychiatriques de la même ville, qui a notamment consisté à organiser des stages croisés pour les personnels des deux services, a débouché sur des résultats très concluants en termes d'efficacité de la prise en charge des personnes présentant des troubles psychiatriques à travers notamment une meilleure collaboration entre les deux institutions²⁸.

8.1 Dichotomisation : les « gentils » et les « méchants »

Nous avons observé, dans le cadre de notre étude sur un autre centre de formation romand (Pichonnaz, 2008), que les formateurs utilisaient parfois la catégorie « méchants » pour qualifier certains usagers/ères auxquels les policiers/ères ont affaire.

²⁸ Voir le site Internet du pôle de recherche AGIR : www.unil.ch/agir ainsi que: Gorka (2008), Meyer *et al.* (2009;2011)

Les entretiens menés à Genève montrent que les policiers/ères effectuent une distinction de ce type, à l'image d'un gendarme qui fait la différence entre « les fous gentils et les fous méchants ». Cette tendance à la dichotomisation des usagers/ères est par contre présentée par les individus interviewé-e-s comme acquise sur le « terrain », et contraire aux prescriptions scolaires :

« À l'école, on nous apprend : « Bonjour Monsieur, veuillez nous présenter s'il-vous-plaît une pièce d'identité. » Dans la rue, ça va être possible avec monsieur tout-le-monde, on va dire le citoyen lambda. On va pouvoir, parce qu'il a rien à se reprocher : il est chez lui, il gagne sa vie. Moi je fais la différenciation entre monsieur tout-le-monde, que vous êtes vous, moi dans le civil, ma maman et ce genre de personnes.

Ce genre de personnes, vous voulez dire qui ?

Je suis arrivé à un stade où je fais plus de différence : il y a les délinquants et les autres. Donc que ce soit vendeur de drogue, toxicomane, voleurs, cambrioleuse ou mendiant. » (Paul_G)

« On nous apprend à parler aux gens. On va pas parler à quelqu'un qui est un vendeur de marijuana ou d'héroïne de la même manière dont on va parler à une personne âgée qui est perdue. Ou à quelqu'un qui a des troubles mentaux. Donc ça, on nous l'explique bien : « Vous allez pas parler à quelqu'un qui vient de commettre un meurtre de la même manière que vous allez parler à quelqu'un qui vient déposer une plainte parce qu'on lui a volé sa voiture ». Ce que je vais vous dire n'est peut-être pas tout à fait politiquement correct... Mais quelqu'un qui arrache un sac à une personne âgée et cette dame se casse le fémur, j'ai pas d'empathie. Par contre bien sûr que je viendrai jamais donner un coup de poing ou à frapper la personne. Au moment où la personne est immobilisée, elle est immobilisée, elle a des droits que je respecterai. Par contre effectivement je vais pas aller comprendre pourquoi ce monsieur a arraché le sac à une dame qui vient de se casser le fémur ou qui sera traumatisée le reste de sa vie.

Mais là vous avez l'impression que de réagir de cette manière-là, c'est pas ce qu'on vous a dit à l'école ?

On essaie toujours de nous faire prendre la position des personnes qui peuvent être ici requérantes d'asile, qui n'ont pas de papiers. Moi j'ai pas de problèmes à me mettre à leur place. Maintenant j'ai pas envie de me mettre à leur place lorsqu'ils commettent un crime. Parce que concrètement, je suis pas là pour me mettre à leur place quand ils commettent un crime. Je suis là pour faire respecter la loi. » (Léa_G)

« C'est clair qu'on a une approche différente avec des mendiants, des voleurs, qu'avec tout citoyen normal.

Mais ça vous l'avez apprise à l'école, à faire cette différence-là ?

Non je pense que c'est plutôt dans le terrain qu'on apprend ça. À l'école on nous apprend à être correct avec tout le monde. Mais en fait le langage est pas tout à fait le même suivant les personnes. » (Raphaël_G)

« Quand je dis « normaux », c'est des gens qui sont établis, qui ont un travail régulier. Pas des gens qui se contrefoutent du système, dont leur seule activité c'est soit dealer, soit voler, soit... C'est assez agaçant. » (Patrick_PJ)

« Je suis pour l'intégration des étrangers en général qui font la démarche d'intégration. Maintenant, j'ai beaucoup moins de scrupules à l'égard de ceux qui ont des décisions claires [d'expulsion], qui ne les appliquent pas et qui commettent des délits. J'ai beaucoup moins de scrupules... J'ai du respect parce que ça reste des êtres humains, mais j'ai pas d'attrait, pas d'affinité, pas d'attirance, pas de compréhension, très peu de compréhension. Pour ceux qui ont des décisions et qui sont délinquants. » (Serge_G)

Dans ces propos, c'est davantage la catégorie « normal » qui est utilisée par les policiers/ères pour différencier leur public que celle de « gentils ». Mais les implications sont les mêmes : il s'agit de séparer le monde en deux grandes catégories, afin de savoir quelle attitude adopter. Les gens normaux sont ceux « qui n'ont rien à se reprocher », c'est-à-dire à qui on ne peut pas reprocher d'avoir commis une infraction. On peut s'interroger sur les conséquences de cette simplification de la réalité sociale et ses effets homogénéisants. Notons simplement qu'une catégorie de délinquants peut appartenir à la catégorie des « gens normaux » : celles et ceux qui commettent certaines infractions à la Loi sur la circulation routière. L'exemple souvent donné par les policiers/ères étant celui de l'utilisateur/ère qui « grille un feu rouge », et une des raisons invoquées pour ne pas le/la considérer comme un-e délinquant-e étant qu'il arrive aux policiers/ères eux-mêmes de commettre ce genre d'infraction.

Cette vision dichotomique découle selon nous principalement des missions attribuées aux services de police : la détection des infractions reste un objectif prioritaire et les actions qui visent cet objectif sont les plus valorisées au sein du monde policier (Monjardet, 1996 ; Pruvost *et al.*, 2003 ; Pruvost, 2007). D'ailleurs, l'efficacité de la police est souvent mesurée au nombre d'infractions dénoncées (cf. Matelly & Mouhanna, 2007, pour la France). De ces objectifs découlent également les motivations des policiers/ères à exercer le métier. Et comme l'exprime un inspecteur lorsque nous lui avons posé la question de ses motivations, il s'agit d'être du côté des « normaux », qui se comportent de façon juste : « J'avais toujours cette notion de ce qu'on peut faire et pas faire, et puis d'être plutôt du côté de ceux qui font juste. » Cette manière de voir le monde et de séparer les « normaux » des autres résulte donc de la conjonction entre les missions attribuées à la police par les pouvoirs publics et certaines caractéristiques des individus recrutés par l'institution policière. Par rapport à l'impact de la formation, il nous faut mettre en exergue le fait que l'on ne peut pas toujours déterminer si les caractéristiques décrites dans cette partie – par exemple la tendance à rendre les personnes responsables de leur sort, notamment lorsqu'elles sont toxicomanes ou victimes de violences domestiques – ont été acquises par la pratique du métier, au centre de formation ou si elles précèdent l'entrée dans le métier.

PARTIE V

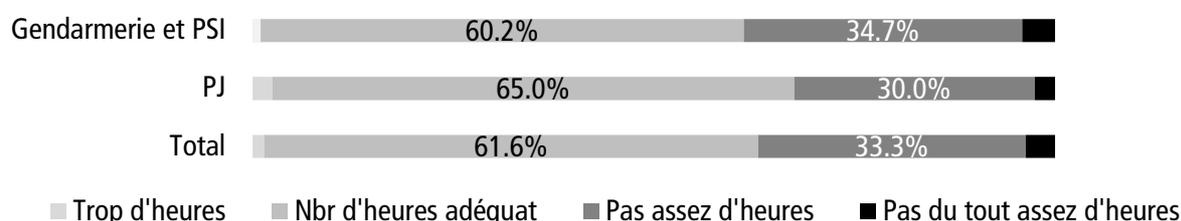
LES COMPÉTENCES PHYSICO-TECHNIQUES ET L'USAGE DE LA CONTRAINTE

Le travail policier requiert des compétences que nous appelons physico-techniques, car elles font intervenir le corps, associé ou non à des outils matériels, en particulier en ce qu'il peut infliger une contrainte physique²⁹ de degré d'intensité très variable. Ces compétences sont mises en œuvre dans le cadre de tâches telles que le contrôle, la fouille, l'interpellation, le menottage, la mise au sol, ainsi que tous les coups infligés avec ou sans outils. Ces savoir-faire techniques sont enseignés majoritairement dans le cadres des cours « Tactiques et techniques d'intervention » (ci-après « TTI ») et dans les exercices pratiques. Un nombre important d'heures sont consacrées à ces matières dans le plan d'étude : 33% des heures d'« intervention policière » dispensées aux gendarmes sont consacrées à la « sécurité personnelle »³⁰. Le classeur ISP correspondant s'intitule « Sécurité personnelle ».

1. LES COURS DE TACTIQUES ET TECHNIQUES D'INTERVENTION (TTI)

Rappelons que les TTI, le tir et les exercices pratiques (ainsi que les cours de police judiciaire pour la PJ) occupent le haut de la hiérarchie des matières en termes d'importance. En outre, une majorité de répondant-e-s au questionnaire est satisfaite de la dotation horaire des cours TTI au sein du plan d'étude. Par contre, contrairement aux matières relationnelles, les répondant-e-s insatisfait-e-s réclament non pas moins, mais davantage de TTI. Par ailleurs, ils/elles réclament très majoritairement davantage d'exercices pratiques :

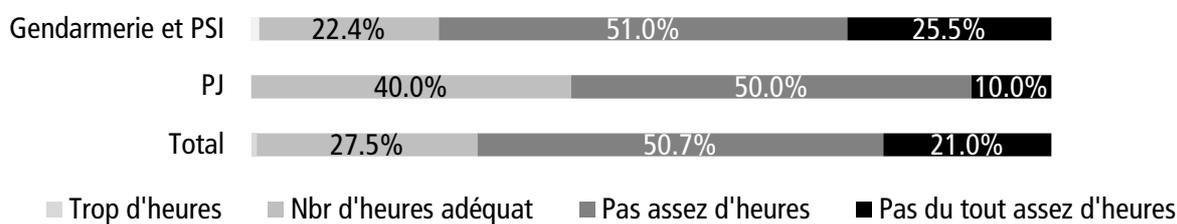
Q : « Durant votre formation de base (au CFP), le nombre d'heures qui ont été consacrées au à la matière « TTI » était-il ou non adéquat ? »



²⁹ Nous employons le terme de « contrainte physique » en lieu et place de celui de « force », afin d'y inclure non seulement les gestes objectivement violents car infligeant une douleur physique (Braud, 2004, 17-19), mais également ceux, plus routiniers, qui consistent à imposer un traitement physique, comme par exemple la fouille ou l'interpellation.

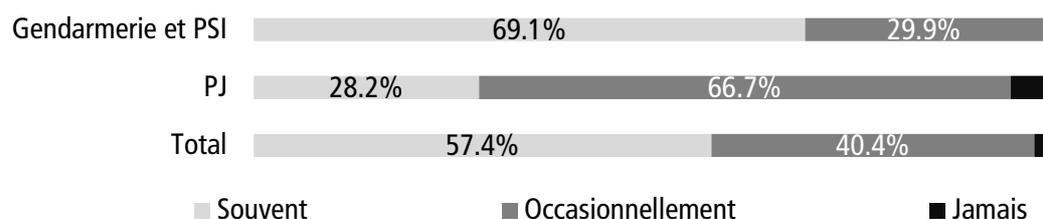
³⁰ Catalogue général des cours de l'Ecole de Police, CFP, 2010.

Q : « Durant votre formation de base (au CFP), le nombre d'heures qui ont été consacrées aux exercices pratiques était-il ou non adéquat ? »



S'agissant de l'utilité ressentie des cours de TTI, les réponses divergent selon le service. Si quasiment aucun-e-s policier/ères ne dit jamais s'en servir, les gendarmes et membres de la PSI sont beaucoup plus nombreux/ses à déclarer s'en servir « souvent » que les inspecteurs/trices :

Q : Actuellement dans votre travail, vous servez-vous ou non de ce que vous avez appris dans la matière « TTI » ?



Cette différence est sans doute liée aux types de tâches qui occupent les policiers/ères : les inspecteurs/trices déclarent en effet souvent en entretien effectuer davantage de tâches administratives que leurs collègues des autres services. Mais comme le montre ces chiffres et le confirment les données qualitatives, le fait de ne pas s'en servir n'a pas d'influence sur le sentiment qu'il s'agit de compétences primordiales.

1.1 Les TTI : « au cœur du métier de policier »

Le sentiment qui prévaut parmi les policiers/ères rencontrés en entretien est en effet celui d'une matière essentielle, qui constitue le cœur du métier de policier. Ce sentiment peut ou non être accompagné d'un goût pour ces cours. Celles et ceux qui les ont particulièrement appréciés ont généralement pratiqué ou pratiquent les arts martiaux ou les sports de combats en dehors de leur formation :

« Le TTI c'était bien enseigné. C'est donné par du personnel policier, pour la plupart qui pratiquent des arts martiaux, donc ils apportent aussi leurs expériences tirées des arts martiaux qu'ils pratiquent. Donc du coup c'était très complet, j'ai trouvé très intéressant.

Et utile ?

Et utile, ah oui complètement. » (Loïc_G)

« C'était un réel plaisir d'aller à ces cours. Ça nous changeait. La formation TTI, elle pourrait être encore plus poussée. Pour avoir pratiqué des sports de combat à côté, pendant des années, je me dis... Je vois certains collègues qui paient pas tout à fait de mine et comme ils se battent. Je trouve qu'on fait un métier qui devient de plus en plus dangereux où – bon c'est surtout pour les gendarmes, moi je suis dans le bureau toute la journée. Donc j'ai pas l'occasion de me battre avec des gens ou de devoir utiliser la force physique. » (Julien_PJ)

Cet extrait montre l'importance qui est donnée à cette matière, puisqu'elle est particulièrement valorisée même par des interviewé-e-s qui, comme cet inspecteur, ne s'en servent pas. D'autres, parmi les gendarmes, insistent davantage sur son utilité pratique :

« C'est des cours justement qui sont très importants pour la police. Le TTI, on utilise tout le temps. Dans le positionnement, dans les moyens de contrainte, dans tout, tous les jours. Il y a pas un jour où j'ai pas utilisé, à part si je suis dans le bureau, à rédiger des rapports.

Mais en même temps vous utilisez pas souvent les moyens de contrainte ?

Non effectivement. Mais je me dis que si je dois l'utiliser, je suis content d'être formé pour ça. » (David_G)

Les discours recueillis confèrent à cette matière un caractère indispensable, même si elle est peu utilisée. Cela corrobore les résultats de notre étude sur les policiers/ères vaudois-e-s et valaisan-ne-s (Pichonnaz, 2011). Dans cette optique, même certain-e-s policiers/ères qui n'ont pas un goût prononcé pour cette matière considèrent que les TTI sont au cœur même du métier de policier :

« Bien sûr c'est hyper intéressant, c'est la base de notre métier. Moi c'était pas forcément mon dada parce que je suis pas un gars violent par définition. Mais c'est clair : c'est impératif. » (François_G)

1.2 Inapplicabilité d'une partie des techniques enseignées

Malgré l'importance qu'ils/elles leur accordent, de nombreux/ses interviewé-e-s relèvent l'inapplicabilité de certaines techniques enseignées :

« Et d'ailleurs maintenant sur tout ce que j'ai appris en TTI, entre les clés, les mouvements, les machins, si j'en utilise 40%... Parce que les clés où il faut comme ça tourner autour, des machins, non. On est en rue, on n'a jamais le temps de pouvoir faire passer le bâton sous le bras, tourner, demi-tour, au sol, non. Au bout d'un moment c'est une clé, on appuie sur le coude, ça descend et puis si ça descend pas, et bien ça casse.

Mais il y a quand même des clés que vous utilisez ?

Tout ce qui est base de menottage, clé de transport, on les utilise. Parce qu'on sait que ça marche. Parce qu'au bout d'un moment, le mec qui veut pas se plier à nos ordres oraux, on doit utiliser la force avec lui. Et que ça doit faire mal aussi. Donc les trucs qu'on doit commencer à aller chercher un bras, le coude derrière, le truc, non. Faut que ce soit rapide, clair. » (Paul_G)

D'autres policier/ères relèvent comme ce gendarme la difficulté de mettre en pratique les clés de bras qui se pratiquent à mains nues, mais soulignent l'utilité des techniques de menottage.

« *Et les techniques mains nues vous vous en êtes servi déjà ?* »

Jamais, c'est du baratin total. C'est bien de les avoir, faut les apprendre. Mais les machins, les clés... Ceux qui ont fait des sports de combat, ils seront à même de pouvoir les utiliser parce qu'ils le font dans le privé mais moi... » (François_G)

« Tout ce qui est technique de mise au sol, je crois qu'on est quasiment unanimes pour dire que c'est joli quand la personne se laisse faire mais dans la vraie vie, ça n'arrive quasiment pas. » (Valentine_PJ)

« J'avais aucune connaissance de self-défense ou quoi que ce soit.

Vous ne faisiez pas d'arts martiaux ?

Non. Rien du tout. C'est difficile d'arriver comme ça en formation et d'avoir des gens qui sont ceinture je-ne-sais-pas-quelle-couleur ou qui font ça depuis des années, parce qu'ils rêvent d'être policiers depuis des années. Donc c'est une des branches où ça a été le plus dur pour moi. Et je me rends compte que de toute façon on garde... Sur toutes les techniques, on en garde deux ou trois, et c'est tout. » (Isabelle_G)

Dans les extraits concernant les TTI, la comparaison avec les arts martiaux est omniprésente : ils rappellent l'origine de la plupart de ces techniques, qui restent néanmoins aux yeux de nombreux/ses policiers/ères associées à un univers non policier et éloignées de la pratique policière proprement dite. Cette distinction, rappelons-le, ne relativise pourtant pas l'importance qui leur est accordée.

Les policiers/ères soulignent de ce fait la forte dimension improvisée et spontanée de l'usage de la contrainte physique :

« Lors de l'interpellation, mais c'est comme au Judo : on vous apprend des techniques, mais elles passent une fois ou deux dans votre carrière de judoka de la manière que vous l'avez apprise. La plupart du temps, vous faites autre chose, vous improvisez. Dans une interpellation, vous prenez ce qui vient, comment ça vient et puis vous êtes limite en train de [rires] de menotter le mollet ! Non, mais honnêtement c'est... Des fois c'est tellement la foire d'empoignes que vous menottez ce qui vient, comme ça vient et voilà. » (Luc_PJ)

« Dans la rue, il y a très peu des techniques qu'on a appris qui sont applicables. Et si on en vient à se battre, on sort complètement du cadre. Si on doit vraiment se battre, c'est à coups de poing ou à coups de pied. Autrement dit, c'est pas là qu'on va passer une prise. Si je dois à être à un contre un, je passe zéro prise de ce que j'ai appris à l'école.

C'est plus spontané ?

Voilà. Exactement. C'est ce qui va me venir. » (Léa_G)

« Le corps à corps, ça se passe jamais comme on apprend. C'est des coups qui partent, c'est pas forcément toujours... « éthique » on va dire. Il y a des petits coups qui font plus mal que d'autres dans des zones qualifiées de rouge [où les coups sont officiellement interdits]. Mais si c'est ce qu'il faut utiliser pour pouvoir redescendre dans l'échelle de la contrainte, on va le faire. Faut pas hésiter, hein. » (Claude_G)

Ces prises et techniques sont donc perçues par les policiers/ères en début de carrière comme étant destinées à faire face à des situations – rares – de forte violence (lorsqu'il faut « se battre » ou être en corps à corps), alors que ce sont précisément les situations qui selon eux requièrent la plus grande dose d'improvisation.

1.3 Des techniques « officielles » et des pratiques

Pour s'expliquer ou résoudre cet apparent paradoxe, plusieurs interviewés attribuent l'inapplicabilité des techniques enseignées à la volonté des formateurs/trices de transmettre des techniques plus avouables, plus « éthiques » que celles qui sont en réalité utilisées dans les services et considérées par nos interviewé-e-s comme plus efficaces :

« Avec des clés [de bras], vous vous rendez pas compte ce que c'est difficile de maîtriser une personne. Si la personne ne coopère pas, avec ce qu'on apprend à l'école, c'est impossible. Il faut passer à un autre niveau de force. C'est pas pour autant qu'il faut pas essayer. Là encore, c'est une question de justification. Ce qui est enseigné à l'école est très politique. Honnêtement, la moitié des trucs sont inapplicables. Politiquement, on apprend des techniques qui ne marchent pas, qui ne pourront de toute façon pas marcher. Je pense qu'on peut restreindre beaucoup ce programme sur des techniques qui sont beaucoup plus efficaces. Maintenant, qui dit efficacité dit aussi pas les mêmes dégâts, pas les mêmes dommages. » (Serge_G)

« C'est bien de voir comment il faudrait faire les choses dans l'idéal. Mais après dans la pratique c'est pas : « Débrouille-toi comme tu peux », mais... Ouais, il y a vraiment que quelques clés on va dire qu'on utilise régulièrement, comme la prise au cou. C'est plus facile à faire que de lui prendre le bras. » (Raphaël_G)

« Vous utilisez alors des techniques qui vont être un peu plus efficaces ? Quitte à faire un peu plus mal que ce qu'on vous a appris à l'école ?

Oui clairement. Parce que si je dois en arriver là, c'est que soit l'autre est très virulent, soit il me veut du mal aussi. » (Paul_G)

Les techniques considérées comme « politiques » ou « idéales », qui respectent le principe du *dommage moindre* (cf. définition officielle de la proportionnalité ci-après), sont considérées par ces gendarmes comme limitées en termes d'efficacité. En particulier, ils estiment que les techniques officielles renoncent trop à causer une douleur physique.

1.4 Le double discours des formateurs/trices TTI

Cette opposition entre techniques officielles respectant certains principes éthiques et techniques moins avouables mais considérées comme plus efficaces semble faire partie de l'enseignement lui-même. Les policiers/ères mentionnent ainsi souvent un double discours de la part des formateurs/trices :

« Ils doivent enseigner des techniques obligatoires et ils savent qu'il y en a certaines qui marchent pas. » (Serge_G)

« Heureusement que les instructeurs ont du terrain, de l'expérience. Ils peuvent nous dire : 'Ça on doit vous l'apprendre parce que c'est dans le classeur, et ça on vous l'apprend parce que c'est utile'.

Donc vous savez déjà un peu qu'il y avait des techniques que vous utiliserez pas forcément ?

Oui bien sûr. C'est clair. La plupart du temps ils connaissent un autre sport de combat, donc ils ont déjà une certaine expérience des sports de combat, et de la rue. Ils nous disent : 'Ça on doit vous l'apprendre parce que c'est demandé par l'ISP mais sachez que dans la rue ça sert à rien.' » (Paul_G)

« Je me souviens d'un instructeur qui nous disait : 'Les clés avec le bâton tactique, j'y crois pas. Le bâton, il vous sert juste à fouiller les poubelles.', et c'est exactement ça ! » (Valentine_PJ)

« C'est très joli les techniques qu'ils nous apprennent, d'ailleurs eux-mêmes le disent, c'est très joli mais faire un déséquilibre comme ça [*mime la technique*], c'est du pipeau. » (Luc_PJ)

« Les instructeurs étaient des gens du terrain qui disaient : 'Ça, ça marche, ça, ça marche pas.' Pour pousser à l'extrême, j'ai notamment le souvenir de quand on travaillait avec le bâton tactique, on apprend à faire des clés ou des machins, et l'instructeur devait à chaque fois réfléchir comment la faire parce qu'il l'avait jamais faite en 30 ans. Est-ce que c'est vraiment très utile de nous apprendre ça ? » (Patrick_PJ)

Cette dissociation entre techniques enseignées et techniques réellement utilisées fait donc référence à des techniques qui seraient imposées par l'ISP à travers le classeur « Sécurité personnelle », mais inapplicables en pratique.

2. LES EXERCICES PRATIQUES AU CFP ET LES CONSIGNES DE SÉCURITÉ : UNE EXAGÉRATION DU RISQUE ?

La question des compétences physico-techniques est indissociable de celle des consignes de sécurité, qui sont enseignées dans le cadre des cours de TTI et des exercices pratiques. Rappelons que l'examen du Brevet portant sur les TTI s'intitule « Intervention policière », mais que le classeur ISP correspondant porte le titre de « Sécurité personnelle », de même que le module dont font partie les TTI dans le plan d'étude du CFP.

À ce sujet, la plupart des policiers/ères interviewé-e-s perçoivent un décalage entre la manière dont les risques associés aux publics de la police sont décrits au CFP dans le cadre des exercices pratiques d'une part, et la réalité qu'ils découvrent sur le « terrain » d'autre part. Parallèlement aux publics qui sont perçus comme présentant en réalité moins de risques que ce à quoi on les avait préparé-e-s, les nouveaux/elles entrant-e-s découvrent en outre des collègues plus expérimenté-e-s dont ils considèrent qu'ils ne respectent pas les consignes de sécurité personnelle. Ce décalage est exprimé par les policiers/ères en particulier au travers de l'usage du mot « carré », en référence à l'enseignement dispensé par le CFP :

« On apprend à faire les choses vraiment carré et on voit que dans la rue c'est impossible de le faire aussi carré.

Mais 'carré' ça veut dire quoi ?

Carré dans le sens que, pour des choses toutes bêtes mais ne serait-ce que, je parle du côté pratique et sécuritaire dans le sens que par exemple quand on contrôle une personne, nous on nous apprend à être en L ou V, je veux dire être avec les pieds largeur-profondeur des épaules, avec les mains comme ça, quand on contrôle on regarde la pièce d'identité à hauteur des yeux pour toujours avoir de visu l'individu, pour éviter la surprise. Alors ça on le fait la première journée quand on sort de l'école, et après on se rend compte que tout dépend de l'individu qu'on a en face. Je veux dire un mendiant, on sait qu'il ne sera pas dangereux par rapport à nous. Après une personne, milieu de nuit, un peu suspect, là forcément qu'on adoptera une autre technique mais quand on sort de l'école, on fait pas encore la différence entre les deux. » (David_G)

« On est énormément drillés sur les consignes de sécurité mais au bout d'un moment, il faut savoir s'adapter. C'est pas applicable tout le temps. » (Valentine_PJ)

« Par exemple on nous dit qu'il faut menotter tout le temps les prévenus lors d'une visite domiciliaire. Mais quand j'estime que quelqu'un a aucune raison d'être menotté parce qu'il est pas violent et que je sais que ça va créer plus de problèmes qu'autre chose parce que ça va l'énerver, que la sécurité n'est pas en danger, que c'est pour une histoire bénigne, je vais pas menotter les gens chaque fois. » (Lionel_PJ)

Ces interviewé-e-s évoquent donc la nécessité d'adapter son comportement aux risques pressentis, alors que le message de l'école serait celui d'un risque omniprésent. Cette adaptabilité, qui s'impose lors des premières expériences pratiques, vise notamment, comme le souligne le dernier inspecteur cité, à éviter le conflit avec les usagers et, partant, à faciliter le travail.

En outre, l'insistance du CFP sur les consignes de sécurité masquerait, selon plusieurs policiers/ères interviewé-e-s, la banalité des situations de travail. Elle en occulterait sa dimension routinière, en éludant les situations ordinaires, celles qui ne requièrent pas l'usage de la force, et qui constituent pourtant le quotidien des policiers/ères :

« Dans le cadre de la formation, c'étaient des situations [mises en scène par les exercices] très stressantes. Par exemple, une intervention qu'on a souvent, c'est intervenir pour du bruit chez une personne. À l'école, ça me stressait. Il faut dire qu'ils poussaient à l'extrême la situation. La personne, quand on intervient pour du bruit, c'est des jeunes qui font la fête : « Merci vous faites un peu moins de bruit, au revoir ». C'est ça. Mais à l'école, le cas pratique n'était pas du tout pareil dans le sens que la personne elle nous accueillait avec un gros couteau de cuisine. » (David_G)

« On est plus préparés à des situations un peu difficiles et tendues. Donc c'est vrai qu'après en arrivant, les premiers contrôles, on est un petit peu trop au taquet entre guillemets par rapport aux collègues.

Ça veut dire quoi « au taquet » ?

Un peu trop... on fait attention au positionnement de sécurité, au contact avec toujours la distance de sécurité, de prendre du recul, essayer de contrôler tout ce qui se passe.

D'être un peu aux aguets ?

D'être très aux aguets pour une situation où c'est pas nécessaire. À l'école, on nous apprend tout par rapport aux ordres de service, à la loi etc. Il faut faire carré, toutes les règles de sécurité. Ça va presque un peu loin dans la sécurité où pour un simple contrôle d'un permis de conduire il faudrait déjà être au taquet sur tout ce qui se passe. » (Sébastien_G)

Se sentir préparé-e-s à des situations présentant un danger certain pousse les policiers/ères à adopter une position de prudence qu'ils jugent souvent exagérée par rapport aux risques réels. Cette posture les conduit à mettre une certaine distance (aux sens littéral et figuré), teintée de méfiance, à l'égard des publics, alors qu'ils découvrent, lors leurs premières affectations, d'autres manières et d'autres attitudes pour gérer les relations avec leurs différents publics :

« Ce qu'on nous a appris, ce qu'on nous a beaucoup rabâché, c'était de garder une certaine distance au niveau des gens : les mains, de ne jamais se mettre les mains dans les poches, de toujours faire attention à l'attitude de la personne, à garder une distance.

Donc à être plutôt méfiant ?

Exactement. » (Léa_G)

« On est drillés à l'école, pour être très très très TTI, toujours faire bien. En fait je voyais que mes collègues, même jeunes, c'est quand même plus tranquille. Parce qu'on a quand même affaire à des gens normaux, et puis ben, c'est peut-être faux selon l'école, mais ils étaient plus détendus que nous. Sur les cours TTI, on est tout le temps à fond, on dirait qu'on va nous tirer dessus, en fait c'est pas forcément le cas. » (Jeanne_G)

« C'est plus facile d'agir comme ça, que d'être tout le temps stressée, euh, stricte. C'est plus facile d'être plus humain, entre guillemets. Parler avec les gens. » (Jeanne_G)

« Mais vous diriez qu'à l'école on vous a plutôt formé à être strict ou à être à la cool ?

À être strict.

Du coup des fois sur le terrain vous êtes de fois plus cool que ce qu'on vous avait appris ?

Ouais on va dire à parler de manière plus tranquille aux gens, à être moins sur les dents, moins chercher les problèmes et tout.

Être 'à la cool', ça veut dire quoi en fait ?

Être moins suspicieux et savoir prendre les personnes telles qu'elles sont. À l'école je veux dire on nous apprend bien comment ça doit se passer, les questions à poser, les choses à faire. Après en poste, vis-à-vis des gens, de leur culture, de leur classe sociale on peut pas arriver et parler forcément comme on nous a appris à l'école. » (Claude_G)

« Mais par contre ils nous préparent pas au fait que ça peut être calme aussi. Les gens ne sont pas tous des criminels, les gens ne sont pas tous bêtes, méchants et cons, donc vous pouvez prendre le temps pour vous aussi. Prendre dix minutes

pour aller boire un café pour vous détendre. Vous avez le droit d'aller aux toilettes, vous avez le droit de rentrer au poste pour dire « ouf c'est bon ». Et ça c'est vrai qu'on n'a pas. » (Paul_G)

« Au début sur le terrain, j'étais peut-être très sèche, je discutais pas. C'est vrai qu'on nous a un peu dit ça : on avait des exercices à l'école où c'était un peu comme ça... Mais mes supérieurs m'ont dit : « Ouais il faut plus discuter, il faut un peu plus être ouverte. » (Isabelle_G)

2.1 Absence de remise en question des décalages perçus

S'ils/elles ressentent ce décalage entre une réalité du métier présentée, à l'école, comme risquée et une pratique professionnelle plus tranquille, ils/elles ne remettent pourtant pas en question cette option de la formation. Cette absence de remise en question montre toute la complexité des rapports entre l'enseignement, les jugements portés sur lui et les expériences professionnelles ultérieures. Ainsi, les policiers/ères d'avis que la préparation « au pire » est préférable :

« Je pense que c'est bien qu'on voit des trucs très violents parce qu'on sait jamais ce qui peut arriver. Je veux dire c'est clair que notre boulot est moins dangereux qu'un chauffeur routier qui est sans arrêt sur la route et qui a des chances de mourir d'un accident de voiture. On est en Suisse, on n'est pas aux États-Unis ou à Bogota, je suis d'accord. Mais il faut être prêt. » (Luc_PJ)

« Qui peut le plus, peut le moins. Donc je trouve que c'est bien qu'ils exagèrent les choses. Parce qu'après mine de rien, quand on rencontre des situations un peu extrêmes, parce que ça arrive forcément, on repense à ce qu'on a fait à l'école et on se dit : « Là, il faut faire comme ça. » Et c'est dans des situations un peu grosses comme ça qu'il faut être carré, justement. Et le faire de manière très... enfin comme on l'a appris. » (David_G)

« C'est comme à l'armée : on nous apprend des normes de sécurité, je pense que c'est juste de faire comme ça. Comme ça, quand moi je menotte pas la personne parce que j'estime qu'il n'y a pas besoin de le menotter pour une visite domiciliaire, j'aurais toujours dans l'idée : 'Je l'ai pas menotté, il faut que je fasse gaffe.' » (Lionel_PJ)

« Je préfère qu'ils nous apprennent plus que pas assez. Bon, en l'occurrence, par exemple dans des exercices quand on faisait de la simulation, on se faisait tout le temps tuer, quasiment, en tant que gendarmes, et puis on se disait : 'Ouais mais bon c'est des cas extrêmes.' On arrive à la voiture, le gars il sort et nous tire dessus. Mais en l'occurrence ça pourrait arriver, donc c'est mieux qu'ils nous forment comme ça, puis qu'on soit surpris en bien en se disant : 'Ah mais en fait c'est quelqu'un de normal', dans la voiture, que l'inverse.

Mais le risque, c'est pas d'être un peu méfiant avec tout le monde ?

Au début c'est un peu ça. Je pense que toutes [les femmes], on est très dures au début, parce qu'on est un peu formatées comme ça. Ouais je pense, même moi je devais l'être aussi. » (Jeanne_G)

Le discours de cette gendarme montre que la méfiance peut conduire à être plus « dure », phénomène important sur lequel nous revenons dans la conclusion de cette partie.

3. L'USAGE DE LA CONTRAINTE PHYSIQUE

L'usage de la contrainte physique par la police doit se faire selon un principe de proportionnalité, si l'on se réfère au classeur ISP de « Sécurité personnelle » et au droit. Et même si ce classeur ne semble pas ou peu être utilisé par les formateurs/trices (cf. partie II), les policiers/ères interviewé-e-s déclarent avoir été formé-e-s à la proportionnalité.

3.1 La proportionnalité : une notion abstraite sujette à interprétation

Le classeur ISP définit ainsi une mesure policière qui respecte le principe de proportionnalité :

« Afin que le principe de proportionnalité soit respecté, la mesure : 1) doit être en soi propre à permettre d'atteindre le but recherché (principe d'adéquation) ; 2) ne doit pas aller au-delà du strict nécessaire (tant sur le fond que dans le temps et l'espace) ; 3) doit être raisonnable (proportionnalité entre le but de l'action de l'Etat et les conséquences dommageables). De ce fait, l'usage de la force et des moyens de protection ou de contrainte doit toujours être fait avec discernement et mesure, de manière opportune et adaptée aux circonstances, en respectant le principe du dommage moindre. »³¹

Cette définition est opérationnalisée à travers une échelle des moyens de contrainte et des réponses proportionnelles selon le degré de menace de l'interlocuteur/trice du/de la policier/ère.

Lorsque nous avons demandé, dans le cadre des entretiens, de définir ce concept, les réponses ont été diverses et parfois confuses. Certain-e-s policiers/ères la relie à la question de l'éthique, de la maîtrise de soi et du respect des personnes :

« C'est surtout dans l'intervention... C'est arriver avec les mêmes... ne pas faire de l'abus d'autorité, simplement. C'est ça. Le mec il arrive, il vous agresse, il est à mains nues, vous allez pas sortir votre bâton pour le frapper ou bien votre arme pour le menacer. C'est pas éthique [*rires*]. Il faut savoir aussi... Nous on doit se contrôler dans nos interventions, on doit savoir gérer une intervention par rapport à la menace qu'il y a en face. Il faut pas abuser de notre pouvoir, de nos moyens de contrainte contre des gens, même s'ils sont cons un maximum. Il faut les traiter... comme ils le souhaitent. » (François_G)

« Si je contrôle l'identité de quelqu'un dehors, je vais pas lui sauter dessus et lui écraser la figure. Sauf si peut-être c'est quelqu'un de dangereux, par exemple. S'il est recherché, qu'il peut être armé, là oui. Mais la proportionnalité, c'est de doser le niveau en tout cas de violence physique. Et en ce qui concerne les mots ou la façon de parler généralement... Enfin, je suis généralement pareil avec tout le monde. J'ai tendance à plutôt être respectueuse des gens, même si c'est un pédophile devant moi, même si au fond de moi [*bruit de dégoût*], je vais quand même être respectueuse envers lui. Parce que c'est quand même un être humain et je suis quand même obligée d'écouter ce qu'il a à me dire. » (Valérie_PJ)

³¹ Manuel de « Sécurité personnelle », Institut suisse de police, Neuchâtel, 2008.

« C'est la notion la plus importante en police à mon avis. Parce que c'est toujours difficile de doser son implication, sa force. On doit toujours avoir l'idée de proportionnalité en tête. C'est le garde-fou, parce que si on va au-delà, on dérape. Si on va en-dessous, on perd de la sécurité. Donc il faut toujours rester dans la même zone. Il faut mesurer sa force, pouvoir mesurer la contrainte en fonction de la menace. » (Lionel_PJ)

Ces définitions mentionnent des cas extrêmes comme contre-exemples de respect de la proportionnalité : « Le mec [...] il est à mains nues, vous allez pas sortir votre bâton pour le frapper ou bien votre arme pour le menacer. », « Je vais pas lui sauter dessus et lui écraser la figure. » Mais, point important sur lequel nous revenons dans la conclusion de cette partie, elles font également référence au respect dans le cadre d'interactions qui ne présupposent pas l'usage de la contrainte physique.

Un inspecteur pense quant à lui que la notion est personnelle et renvoie à la conscience du policier/ère :

« La proportionnalité et la discrétion, c'est les deux maîtres mots de notre boulot. On fait ce qu'on veut, mais on doit le faire dans la proportionnalité. Je pense que la proportionnalité peut légèrement varier d'une personne à une autre, tout en restant dans une fourchette. Parce qu'effectivement, on a un quart de seconde pour réagir et après les juristes ont des années pour le décortiquer.

Donc c'est une notion qui est utile dans votre travail, la proportionnalité ?

Mais elle est pas utile, elle est indispensable ! La proportionnalité pour moi elle s'acquiert avec l'expérience. Mais je préfère, moi, avoir une proportionnalité plutôt démesurée dans le sens du vilain, on va appeler ça comme ça, plutôt que dans mon sens. Parce que je sais que sinon, ça va me retomber sur la tronche après. Et puis j'ai envie de rentrer à la maison tranquille, pas que j'aie des histoires qui me tombent sur la tronche après. » (Luc_PJ)

Cette définition montre très explicitement que la définition juridique de la notion apparaît comme abstraite aux yeux des policiers, et nécessite donc d'être interprétée afin d'être opérationnalisée.

D'autres policiers/ères en ont retenu la notion d'échelle, certain-e-s focalisant son opérationnalisation sur le passage de la contrainte non physique à la contrainte physique :

« La proportionnalité, c'est dans le sens de nos agissements. Une personne qui est verbale, on restera verbal, une personne qui est agressive verbalement, comme j'ai dit on essaie de calmer, tout en sachant qu'à un moment, le verbal ne suffit plus : il faut passer à autre chose, toujours proportionnellement, pour maîtriser une personne. Et après si une personne rend les coups, faudra aller à l'échelle au-dessus. » (David_G)

« C'est une échelle de réponse par rapport à ce qu'on a face à nous, et je dirais qu'on aurait peut-être tendance à toujours viser un peu en-dessous, plutôt que de tout de suite monter un peu et s'imposer pour calmer la situation, de peur que ça dégénère trop vite. » (Henri_PJ)

« On va réagir en fonction... C'est la personne qu'on a en face de nous qui va entre guillemets décider de la manière dont on va intervenir. Si la personne est extrêmement agressive et qu'elle vient contre nous, il va falloir réagir en conséquence tout en restant proportionnel. Si elle nous vient dessus dans l'intention de nous mettre une gifle et qu'on lui tire deux cartouches dans la cuisse, on va sortir un tout petit peu du contexte proportionnel. Et ça, c'est assez compliqué. Parce qu'il faut toujours chercher la limite, savoir qu'est-ce que je peux faire. E le temps de réflexion il est d'une demi-seconde. » (Loïc_G)

« C'est réagir proportionnellement à l'autre personne. Pas dans l'excès soit en dessus, soit en dessous. Maintenant, je me rends compte aussi que c'est pas le cas, parce que des fois quelqu'un est très agité par exemple, il est en dessus, disons. Et nous on reste en dessous parce qu'on sait que ça sert à rien, qu'on pourra rien faire, ou j'en sais rien. Donc des fois on reste en dessous. Et puis des fois, peut-être en fin de nuit, un gars qui va vous énerver, et on va agir beaucoup plus fort que ça.

Mais ça, c'est plutôt lié à votre état à vous ?

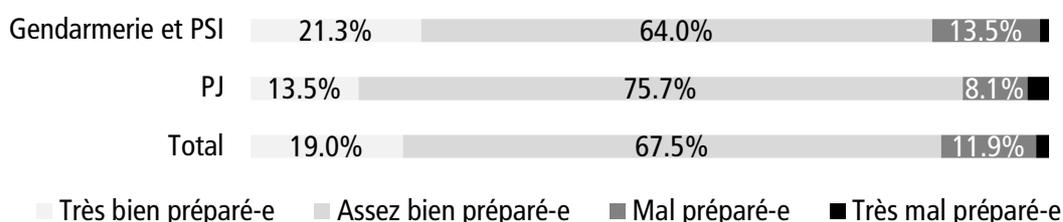
Mais bon après je pense qu'il faut essayer de rester plus ou moins proportionnel. C'est quand même... c'est important. Après il faut tout justifier, nous on doit justifier tout ce qu'on fait. » (Jeanne_G)

La notion de proportionnalité est, dans ce dernier extrait, clairement associée à une autre, celle de la nécessité de justification de ses actes. L'usage que font plusieurs interviewé-e-s des termes « au-dessous » et « au-dessus » renvoie par ailleurs selon nous à l'association de trois phénomènes interdépendants : le risque, la violence et l'agressivité. Nous revenons sur ces deux phénomènes dans la conclusion de cette partie.

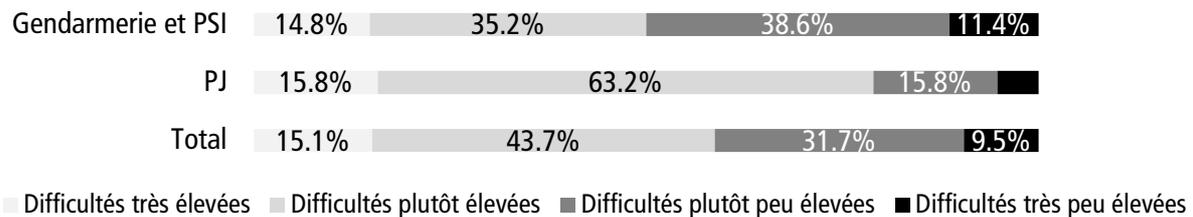
4. FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ : LE PASSAGE DE LA CONTRAINTE VERBALE À LA CONTRAINTE PHYSIQUE

Les réponses au questionnaire montrent que les policiers/ères associent un degré de difficulté élevé à la gestion des personnes agressives, mais qu'ils/elles s'estiment très bien préparé-e-s pour y faire face.

Q : « Dans quelle mesure la formation de base que vous avez reçue (au CFP) vous a-t-elle ou non préparé-e à gérer les personnes agressives ? »



Q : « Dans votre pratique actuelle, comment évaluez-vous les difficultés à gérer les contacts avec les personnes agressives ? »



Les entretiens montrent que ce sentiment d'être bien formé pour gérer l'agressivité des publics fait en priorité référence aux cours de TTI, et uniquement dans une moindre mesure aux compétences relationnelles, comme par exemple la négociation et la gestion de conflit. Nous décrivons néanmoins à la fin de cette section les positions minoritaires de celles et ceux qui déclarent au contraire faire usage des savoirs et savoir-faire enseignés dans le cadres des matières relationnelles.

« Comment vous réagissez face à une personne agressive ?

Il n'y a pas de solution miracle. S'il faut être plus violent, plus agressif pour montrer que c'est nous qui allons de toute façon avoir le dernier mot, on le fera. Si on voit qu'en essayant de discuter, ça calme la personne, on va continuer à discuter et à la calmer de cette manière. Maintenant s'il n'y a pas d'autres moyens que de faire usage de la force pour arriver à notre fin, et bien on fait usage de la force, c'est le dernier recours.

Mais du coup pour gérer une personne agressive vous utilisez ce que vous avez appris au CFP ?

En partie. On a des cours quand même : formation à tout ce qui est TTI, savoir se positionner, savoir garder une distance. Après c'est vrai qu'on a aussi des cours entre guillemets d'éthique, on a différentes matières qui nous permettent de... Mais je pense que malgré tout, il y a quand même une partie de savoir-vivre qu'on apprend sur le terrain et pas forcément au CFP. » (Claude_G)

« Qu'est-ce qu'on vous a appris à l'école pour gérer l'agressivité ?

[silence] Alors l'agressivité... verbale ou...physique ?

Les deux, ou le passage de l'une à l'autre ?

Ben c'est... Il faut savoir s'adapter à chaque situation. C'est ça le truc : c'est qu'on peut passer d'un cambriolage à du bruit, à une agression... Il faut savoir s'adapter à chaque fois, à chaque situation. Et puis après c'est notre propre sécurité. C'est le côté personnel : la distance, les moyens de contrainte qu'on a, les mains nues aussi... Et toujours être en supériorité par rapport à l'adversaire. Les principes de base. » (François_G)

« On essaie d'abord de calmer la personne en parlant calmement : « Monsieur, calmez-vous ! » Après il y en a qui ont viré, donc ils peuvent pas revenir calme. Une fois qu'on a vu que calme ça marchait pas, on hausse d'un coup la voix, on leur crie dessus. Des fois ça les calme, des fois ça les fait encore plus monter. Et puis après, tôt ou tard, s'ils deviennent trop agressifs envers nous, il y a un moment où il faut agir avec la force. Et bien ma foi avec la force on agira.

Et cette manière de faire, c'est ce qu'on vous a appris à l'école ?

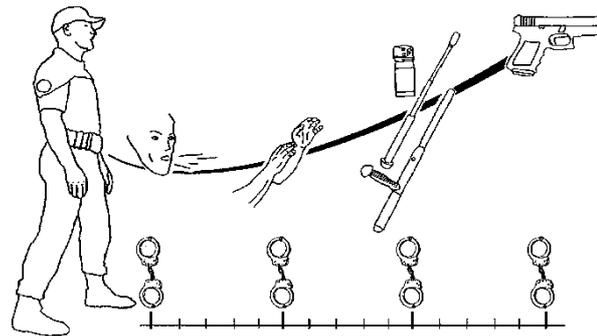
Oui et non. Je pense qu'on nous a appris plutôt à essayer de calmer la personne. Après la théorie c'est bien, c'est ce qu'il faudrait faire tout le temps. Dans la pratique, on voit que ça marche pas tout le temps.

Donc dans la pratique vous utilisez plus la force que ce qu'on vous avait dit à l'école ?

Ouais c'est possible. Parce qu'en fait à l'école on se dit que toutes les situations peuvent être résolues en parlant. Alors que non. » (David_G)

La mention des cours de TTI comme fournissant les savoirs et savoir-faire nécessaire à la gestion de l'agressivité, mais également l'idée d'une gestion selon une échelle passant de la parole au geste se fait donc au détriment des savoirs et savoir-faire enseignés dans les matières relationnelles, qui pourtant sont largement consacrés à la gestion de conflit. Cela ne signifie pas que les policiers/ères n'en font pas usage, qu'ils n'associent pas spontanément l'agressivité à un phénomène qu'il faudrait gérer grâce à des compétences apprises dans les matières relationnelles. Dans ce discours prévaut également un continuum dans le passage de la contrainte verbale à la contrainte physique. Il renvoie aux enseignements de « Sécurité personnelle », si l'on se réfère au classeur ISP :

Échelle des « moyens de contrainte »³²



Ce schéma semble être celui sur lequel les policiers/ères cité-e-s basent la gestion de l'agressivité. En dehors des menottes, qui « incarnent au quotidien la possibilité du recours à la coercition » (Moreau de Bellaing 2006:155), l'usage de la parole y apparaît comme un « moyen de contrainte », qui occupe le premier échelon d'une hiérarchie, avant l'usage des ressources et outils permettant d'infliger la force physique.

4.1 L'usage de savoir-faire relationnels contre l'agressivité

Parmi les policiers/ères interviewé-e-s, une minorité porte un discours différent sur la manière de gérer l'agressivité.

« La nécessité de l'usage de la contrainte dépend du contact qu'on a avec les gens. Si on arrive en essayant de les énerver tout de suite, si on cherche...

Il y a moyen de provoquer ?

³² Manuel de « Sécurité personnelle », Institut suisse de police, Neuchâtel, 2008.

Ouais, des fois c'est inconsciemment : certains collègues, dans leur manière d'être ou parler, ils sont tout de suite très agressifs, très moralisateurs. Ça met les gens en défaut et ça les braque contre nous, et c'est des situations qui tendent à l'énerverment général.

Mais pourquoi vous, vous ne faites pas ça ? D'où ça vous vient ?

Je pense que c'est le niveau de formation en psychologie, qui diffère. Je vois d'énormes différences dans le contact avec les gens, selon si c'est des collègues plus vieux ou des plus récents. » (Sébastien_G)

« J'ai pas un caractère belliqueux. J'ai pas de complexes particuliers, d'être confronté aux gens, lorsqu'on me résiste, il faut pas absolument que je l'écrase ou des choses comme ça. Au contraire, je suis plutôt calme et je pense que ça influe aussi le comportement des autres. Alors c'est clair si quelqu'un devient violent verbalement et ensuite physiquement, c'est clair qu'on est obligés de répondre. Mais ça va pas non plus être la démesure. Et de toute façon on est formés pour ça. *Donc c'est quelque chose que vous avez appris ?*

On nous a bien expliqué, on a appris. Par chance à la base je suis pas spécialement colérique, et je m'implique pas spécialement. Par exemple si un gars qui me traite de connard, je vais pas le prendre au drame. Mais on est aussi formés à ce niveau-là. » (Henri_PJ)

« Je pense qu'on n'est pas fait pour être insultés, on est d'accord. Mais il faut toujours mettre dans la balance : est-ce que ces insultes... Est-ce que le fait de l'interpeller, de le menotter, n'en est pas la cause ? Est-ce que s'il dit : « Ta gueule connard ! », je vais lui dire : « Ouais, c'est la police, je vais vous mettre une contravention. » Pour moi, ça va faire qu'envenimer la chose. Je préfère lui dire : « Vous vous clamez, Monsieur ! » Et puis s'il ne se calme pas... Après on a tous une ligne rouge, ça on nous apprend à l'école : il faut tous se fixer une ligne rouge. On accepte jusqu'à ce que ce mec ne dépasse pas la ligne rouge et dès qu'il dépasse, on n'accepte plus. Et ma ligne rouge, je pense qu'elle est assez loin. Je peux pas la définir... Je l'ai définie : agression physique, ça c'est sûr. Mais maintenant dans les mots, ça dépend de ceux qui sont en face de nous, mais si c'est un mec... Si on l'a arrêté parce qu'il a volé un porte-monnaie ou quelque chose, si dans la voiture il dit : « Vous êtes tous des connards ! »... Mais qu'il le dise ! Pour moi ça ne changera rien à mon boulot et puis de toute façon, ça ne changera rien à mon lendemain. Je vais quand même rentrer chez moi le soir, et puis mon but c'est de ne pas avoir de cas éthique. Que j'aie pas de cas de conscience.

Mais cette idée de ligne rouge c'est comme ça qu'on vous l'a appris, on vous a dit : « Il y a une ligne rouge, vous devez vous la fixer vous-mêmes » ?

On nous a pas formellement appris ça comme ça. Mais c'est surtout dans le cadre du cours de TTI qu'on nous a dit : 'Écoutez les gars, vous pouvez parlementer etc., mais il y a un moment donné : stop.' » (Luc_PJ)

« Vous avez à gérer des personnes agressives verbalement ?

Rarement, et quand c'est le cas, il faut juste un peu... Ouais, c'est des techniques un peu de négociation. De faire baisser un peu la tension, et ça se passe plutôt bien généralement. Mais il y a certaines personnes qui arrivent à faire baisser la tension et d'autres qui font que... chauffer.

Mais vous qu'est-ce que vous faites concrètement ?

Moi je discute et quand les gens sont énervés c'est souvent pour une raison. Et je leur demande pourquoi. Et du coup rien que de demander pourquoi et d'écouter un peu ce qu'ils ont à dire, ça fait baisser la tension généralement.

Ça vous l'avez appris à l'école ?

Je sais pas si je l'ai appris à l'école ou si c'est juste quelque chose que je fais naturellement. Je pense plutôt. » (Valérie_PJ)

Ces policiers/ères semblent, grâce à une certaine prise de distance par rapport à l'agressivité de leurs interlocuteurs/trices et une sensibilité moindre à ce que d'autres pourraient percevoir comme une remise en cause de leur autorité ou un manque de respect, gérer différemment ce genre de situations. Le discours du gendarme sur les cours de psychologie et dans une moindre mesure les propos de la dernière inspectrice sur la négociation, témoignent du sentiment de faire usage d'éléments enseignés dans le cadre des matières relationnelles, alors que les deux inspecteurs insistent davantage sur des qualités personnelles liées au calme et à la maîtrise de soi. Ces policiers/ères n'indiquent donc pas se limiter à solliciter les savoirs et savoir-faire enseignés en TTI pour gérer l'agressivité de leurs interlocuteurs/trices, et ont tendance à se positionner en défaveur des pratiques de leurs collègues, en particulier plus expérimenté-e-s.

5. CONCLUSIONS ET ANALYSES : LES COURS DE TTI ET L'USAGE DE LA CONTRAINTE

Les cours de TTI sont unanimement considérés comme une matière centrale de leur formation par les policiers/ères fraîchement formé-e-s, et leur légitimité est telle que même ceux/celles qui les ont moins appréciés et/ou ne font pas usage des moyens de contrainte ne les remettent pas en question. Ce n'est bien sûr pas étonnant puisqu'il s'agit d'une matière historiquement considérée comme constituant le cœur du métier de policier, comme en témoigne le nombre d'heures très important qui y sont consacrées dans le plan d'étude cadre. Une partie importante des savoir-faire techniques enseignés sont d'ailleurs spécifiques à la police, ou en tous cas au monde de la sécurité. De plus, sont enseignés dans le cadre de cette matière des savoirs et savoir-faire liés à l'usage de la contrainte physique (légitime), problématique qui n'est pas anodine pour ces nouveaux/elles entrant-e-s en ce qu'elle pose des questions et défis importants. En effet, si les interviewé-e-s ne remettent pas en question les risques exagérés qui sont mis en scène dans les exercices du CFP, c'est pour une part essentielle en raison de la complexité de la socialisation à l'exercice de la violence physique légitime. La violence est un moyen habituellement socialement considéré comme immoral (dans nos sociétés contemporaines), mais dont les policiers sont habilités à en faire usage, car ils servent des objectifs légitimes, censés répondre aux volontés démocratiques. Ce dilemme moral fait la complexité de l'apprentissage et de l'usage de la force physique. Les jugements positifs sur la formation, alors que l'école pourrait sur ces aspects apparaître éloignée du « terrain », sont donc liés à la centralité de la violence dans la construction de l'identité professionnelle de ces nouveaux/elles entrant-e-s. La perspective de devoir faire usage de la force et d'être confronté-e à la violence requiert de ce fait une *initiation*, au sens ethnologique que Hughes applique à la socialisation professionnelle (1981). Comme l'exprime bien un inspecteur interrogé : « On a eu des moments assez violents au début,

mais c'est obligatoire. C'est un peu comme faire du saut à l'élastique, si on l'a fait une fois après on sait ce que c'est et on peut le faire. » Cette initiation est rendue possible par cette confrontation à la violence durant la formation, qui les prépare et leur donne la confiance en eux nécessaires pour « affronter » un terrain jugé dangereux. Une étude menée en France (Moreau de Bellaing, 2006), ainsi que notre étude consacrée à un autre centre de formation romand (Pichonnaz, 2011) ont montré que cette violence mise en scène dans les exercices pratiques, largement exagérée par rapport au travail quotidien de la plupart des policiers/ères, était observable en France et ailleurs en Suisse. C'est donc également le cas au CFP comme nous l'avons montré et comme le résume un jeune gendarme : « Au CFP ils donnent des exemples, on apprend tout ça et on se dit : 'Mais c'est la guerre dehors, est-ce qu'on va devoir se battre tous les jours ?' »

Nous ne voulons pas remettre en question le fait que les policiers/ères encourent des risques, ni le fait particulier que ces menaces peuvent parfois, à dessein, être dirigées contre eux/elles uniquement en raison de leur appartenance à la police (Monjardet, 1996). Et tout en tenant compte de la nécessaire initiation que requiert l'apprentissage de l'usage de la contrainte physique, on peut néanmoins s'interroger sur les conséquences de cette mise en scène d'un risque exagéré au CFP et dans les centres de formation de la police en général. Elle peut d'une part tendre à réduire le métier de policier à l'usage de la contrainte, ou en tous cas à dévaloriser les tâches qui n'y sont pas associées. Nous avons évoqué l'étonnement de certain-e-s policiers/ères devant la banalité de certaines situations de travail, qui peut même déboucher sur le sentiment que les formateurs/trices leur ont « menti » à propos de la réalité du métier. L'exagération du risque et la très forte légitimité des matières préparant à l'usage de la contrainte occultent ainsi la dimension relationnelle du métier de policier. D'autre part, comme le soulignent Skolnick et Bayley, l'exagération du danger conduit à la suspicion : « la perception du danger [...], quoique réel, est typiquement amplifié [par les policiers]. Il est vrai que les policiers se font parfois tirer dessus et tuer. Mais la première ligne de défense contre le danger perçu reste la suspicion. »³³ (Skolnick & Bayley, 1988, 18-19). En décrivant un environnement de travail très hostile, les cours de TTI et les exercices pourraient ainsi prédisposer les nouveaux/elles entrant-e-s à développer ce rapport au public qui entre en contradiction avec la mise en œuvre de compétences relationnelles, en les rendant « hyper-sensibles et suspicieux/ses envers les aspects routiniers de la vie quotidienne »³⁴ (Mc Laughlin, 2007:54). Finalement, le fait d'associer la parole aux « moyens de contrainte » nous paraît également contradictoire avec la promotion de compétences relationnelles, précisément associée à la parole. En effet, dans les extraits d'entretiens cités dans cette partie, nous avons pu voir que les policiers/ères focalisent beaucoup leur attention sur le passage de la contrainte verbale à la contrainte physique, se servant pour cela de l'échelle des moyens de contrainte. Dans cet ordre d'idée, le fait de rester à un stade « verbal » serait gage de professionnalisme, peu importe l'attitude

³³ « the perception of danger which, although real, is typically magnified. Police officers are sometimes shot at and killed, of course. But the first line of defence against anticipated danger is suspicion » (notre traduction)

³⁴ « hyper-sensitive to and suspicious of the routine aspect of daily life. » (notre traduction)

adoptée, qui peut pourtant être agressive. Le fait de ne pas utiliser de moyens de contrainte physique ne signifie en effet pas pour autant que sont mises en œuvre les compétences relationnelles promues par le Brevet fédéral. C'est bien ce qu'exprime un gendarme, qui se considère plus ouvert aux tâches « sociales » que ses collègues :

« Je pense que si vous suivez la formation, vous êtes droit tout le temps.

C'est-à-dire ?

'On ne discute pas, c'est la police !' C'est : 'Bonjour Monsieur, papiers d'identité !', 'Oui mais...' , 'Non, il y a pas de 'oui mais' qui tienne, c'est la police maintenant vous vous exécutez !'

Dans les exercices vous faisiez ça ?

Voilà, c'est droit.

Vous faisiez pas le côté 'social' ?

Non parce que c'est pas ça qu'ils veulent voir. C'est quelque chose qu'on apprend après ou qu'on a en nous. Il y a des collègues qui l'ont pas : ils sont pas du tout sociables et ils ne trouvent pas de raison de l'être. » (Paul_G)

Dans un article basé sur des entretiens avec des policiers/ères vaudois-e-s et valaisan-ne-s nous avons montré qu'ils/elles effectuaient une association entre les notions de risque, violence (policrière ou extérieure) et agressivité. La manière dont les policiers/ères genevois font usage du mot « carré » relève selon nous du même mécanisme, car ce terme réfère tantôt au respect des consignes de sécurité (qui répondent aux risques encourus), et tantôt à l'attitude du policier ou de la policière face à ses publics, qui lorsqu'il/elle est « carré » est également « stricte ». Plus précisément, les interviewé-e-s mêlent dans leur discours ces deux prescriptions scolaires que sont le respect des consignes de sécurité et cette attitude distante, parfois qualifiée de « stricte » envers les publics, en faisant référence à l'enseignement de TTI. Cette apparente confusion entre risque et agressivité révèle en fait deux phénomènes principaux. Elle montre d'abord que les policiers établissent une continuité entre les moyens de coercition non physique et la contrainte physique, comme nous l'avons évoqué dans cette section, et ce conformément aux prescriptions scolaires (*cf.* schéma sur l'échelle des moyens de contrainte)³⁵. Cette continuité implique que le fait de donner un ordre, ce qui peut supposer une certaine dose d'agressivité, se situe en bas de l'échelle de la contrainte, dont les échelons supérieurs requièrent l'usage de la force physique. Cette apparente confusion montre ensuite que le fait d'affronter un risque, pour un-e policier/ère, suppose *a priori* qu'il faudra faire usage de la coercition (physique ou non) et que cet usage requiert un minimum d'agressivité.

³⁵ Établir cette continuité est habituelle dans le monde policier, comme le souligne Klinger pour le contexte anglo-saxon : « law enforcement officials conceptually define force to include verbal orders that officers issue to citizen. » (*Les acteurs de la mise en application du droit incluent les ordres verbaux que les agents formulent à l'attention des citoyens dans la manière dont ils définissent conceptuellement la force*, notre traduction) (Klinger, 1995:173)

PARTIE VI

LES DEMANDES EN FORMATION CONTINUE

Le questionnaire montre les résultats suivants en termes de demandes de compétences à travers la formation continue :

Q : « Pour vous, la formation continue doit vous permettre de... »

Maintenir connaissances en tir et moyens de contrainte :



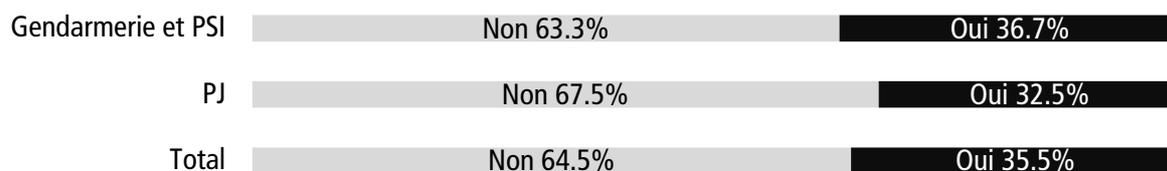
Mettre à jour connaissance en droit, procédures, règlement :



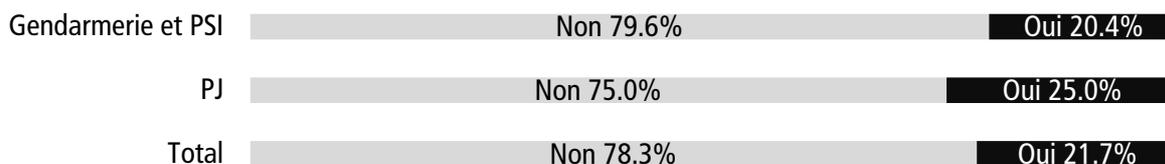
Maîtriser technologies et outils informatiques nouveaux :



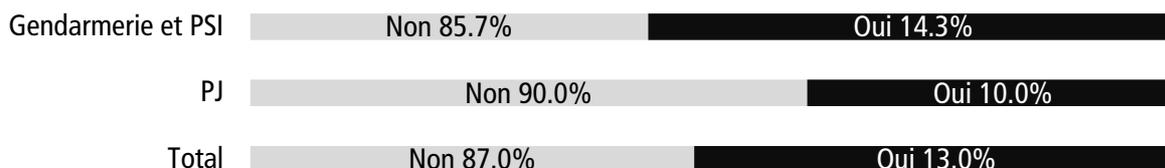
S'informer sur l'évolution du contexte local :



Aider à gérer le stress :



Aider à gérer les contacts avec les populations :



La quasi-totalité des répondant-e-s souhaiteraient donc améliorer leurs compétences en matière d'usage des moyens de contrainte, ainsi qu'en matière de droit, procédures et règlements. Cette demande a également été plusieurs fois formulée dans les entretiens, certain-e-s policiers/ères se plaignant de ce que certains cours annoncés de TTI ne soient finalement pas offerts ou qu'ils/elles ne soient pas libéré-e-s de leur travail pour y participer. Une forte majorité également se prononce en faveur des compétences techniques et informatiques, encore davantage du côté de la police judiciaire. Par contre, la majorité des policiers/ères ne souhaitent pas acquérir de compétences sur l'évolution du contexte local, en gestion du stress et encore moins en matière de relations avec les publics.

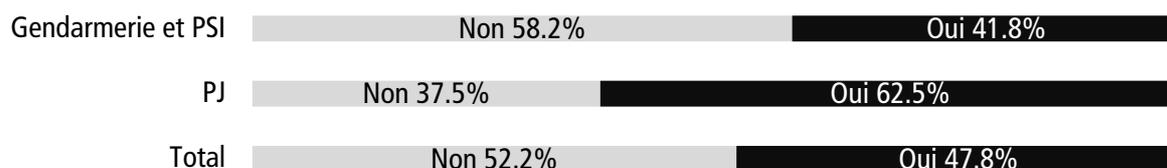
Par ailleurs, 94.2% des répondant-e-s se prononcent en faveur de stages. Par contre, tous les domaines ne les intéressent pas de la même manière :

Q : « Durant votre carrière, souhaiteriez-vous faire un stage dans un ou plusieurs des domaines suivants... »

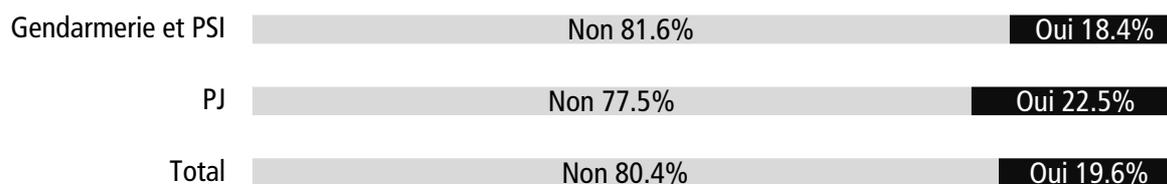
Autres corps ou services de police :



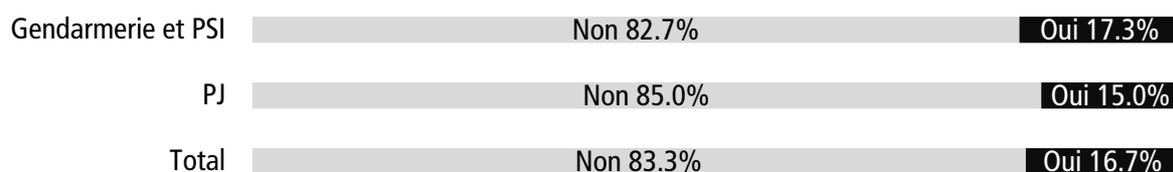
Domaine judiciaire (Ministère public, tribunaux) :



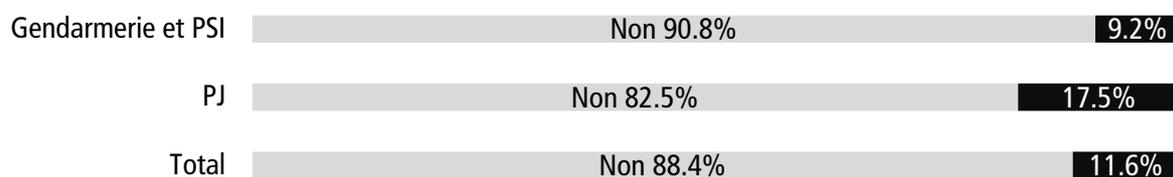
Domaine de la santé (urgences, psychiatries, dépendances...) :



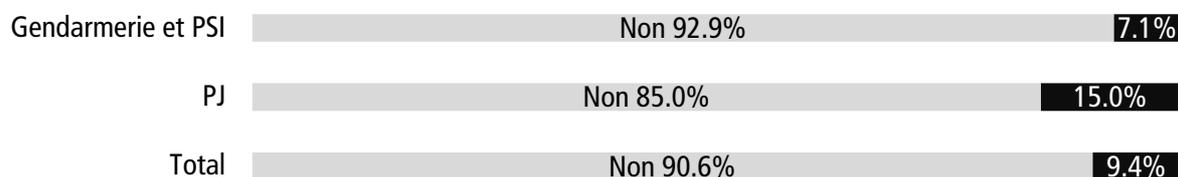
Prisons :



Domaine social (travail social hors murs, centre LAVI, CAS...) :



Secteur privé (business, management) :



Domaine de la migration et de l'asile (Centre de contact Suisse-Immigrés, Bureau de l'intégration...):



La majorité des demandes de stages concerne donc les autres corps et services de police. On observe également un intérêt pour le domaine judiciaire, surtout de la part des inspecteurs/trices. Par contre, les domaines de la santé, les prisons, le secteur privé et surtout le domaine des migrations n'attirent pas les policiers/ères.

CONCLUSION

Cette étude montre que, d'une manière générale, les policiers/ères récemment assermenté-e-s jugent positivement leur formation, en particulier certains éléments du dispositif pédagogique (durée de la formation, charge de travail, formateurs/trices) et se sentent bien préparé-e-s à gérer les contacts avec leurs différents publics (en particulier les personnes agressives et les victimes de violences domestiques). Néanmoins, la plupart des policiers/ères interrogé-e-s perçoivent le travail effectué au sein des services comme étant éloigné des prescriptions scolaires. Ils estiment que ces dernières ne sont pas celles qui sont appliquées par leurs collègues expérimenté-e-s.

Plus spécifiquement, les policiers/ères réclament davantage d'exercices pratiques (malgré l'exagération des risques qu'ils mettent en scène, qui est considérée comme légitime), de sport, et de stages d'immersion. En outre, environ un tiers des répondant-e-s au questionnaire réclament davantage de certaines matières physico-techniques (TTI, Tir et circulation routière [gendarmes et PSI uniquement]). Les TTI sont considérées comme particulièrement fondamentales, indépendamment de l'usage effectif qui est fait des techniques enseignées et de l'inapplicabilité ressentie de certaines d'entre elles. Les policiers/ères réclament d'ailleurs davantage de formation continue dans ce domaine. Les matières physico-techniques sont, d'une manière générale, considérées comme plus utiles et plus importantes que les matières relationnelles. Dans cet ordre d'idée, un certain nombre de policiers/ères réclament moins de psychologie. Il s'agit cependant de la matière relationnelle à propos de laquelle les jugements sont les plus nuancés, en particulier à propos des savoirs permettant de gérer les personnes présentant des troubles mentaux, d'améliorer la communication et de gérer les conflits (au détriment de ceux visant à l'introspection). Les enseignements de police de proximité ont quant à eux tendance à être associés à une spécialisation propre à la gendarmerie et inutile pour les nouveaux/elles entrant-e-s, en particulier les inspecteurs/trices. L'éthique et les droits de l'Homme concentrent par contre les jugements négatifs : ces cours sont perçus comme diffusant des « bonnes paroles » prêchées par des formateurs/trices extérieurs à la profession (si ce n'est réellement, du moins symboliquement), éloignées de la réalité du métier et échouant à combattre les préjugés, en particulier ceux basés sur l'origine ethnico-nationale. Notons à ce sujet une similarité avec les cours de TTI, dont certains éléments enseignés sont également considérés comme inapplicables car imposés depuis l'extérieur (volontés politiques, Brevet fédéral).

Notre étude montre en outre que les compétences relationnelles et les rapports aux différents publics sont centrales dans les appréciations portées sur l'adéquation entre formation et pratique. À ce sujet, nous avons repéré néanmoins des points qui posent problèmes (aux yeux des policiers/ères interrogé-e-s ou à nos yeux) : peu de réflexivité en ce qui concerne les risques associés au « délit de faciès », problèmes avec les « maghrébins » et les jeunes en groupe (liés en particulier à la remise en cause de l'autorité policière), imprévisibilité des consommateurs/trices de drogue et vision pessimiste (parfois très peu empathique) de la toxicomanie, sentiment de difficulté et

d'inconfort associé aux tâches visant à prendre en charge la souffrance d'autrui, relégation de la plupart des situations de violence domestique au rang de tâches indues, difficultés associées aux contacts avec les personnes atteintes de maladies psychiques graves, et la mention en priorité des cours de TTI pour la gestion des personnes agressives (au détriment des matières relationnelles).

Former de « bon-ne-s » policiers/ères ?

Au sein des différentes sections « conclusions et analyses » de ce rapport, nous avons cherché notamment à expliquer pourquoi certain-e-s de policiers/ères avaient certains profils professionnels, en testant l'impact de différentes variables. Nous avons ainsi montré que les policières et les individus ayant entamé leur formation de policier/ère plus tardivement avaient tendance à accorder davantage d'importance aux matières relationnelles. Dans les différentes parties de ce rapport, nous avons souvent également décrits les positions minoritaires de certain-e-s policiers/ères, qui ont un profil différent de leurs collègues de la même ancienneté. Nous souhaitons dans cette conclusion revenir sur ces interview-é-s. Il s'agit de ceux/celles que nous avons appelé-e-s Henri, Léa, Luc, Valérie, Sébastien, Isabelle et Valentine. Ces individus ont tendance à avoir une posture positive sur l'adéquation entre leur formation et la pratique et à adhérer à la promotion des matières relationnelles par le Brevet, notamment en ayant un jugement très positif sur les cours de psychologie. Ce sont ceux/celles également qui ont tendance à apprécier la présence de regards extérieurs, au travers des invité-e-s dans le cadre des cours d'éthiques, qui mentionnent davantage les compétences relationnelles lorsqu'ils/elles évoquent les personnes agressives, disant par exemple être moins sensibles aux insultes que leurs collègues. Enfin, une partie d'entre eux/elles portent un regard plus distancié sur la question des personnes migrantes et préconisent d'éviter d'adopter une attitude de confrontation face aux publics jeunes. Évidemment qu'aucun-e de ces policiers/ères ne manifeste toutes ces caractéristiques à la fois et de manière prononcée. Mais leurs noms reviennent souvent dans les sections où nous avons décrit des profils policiers que l'on pourrait qualifier de « relationnels », alors que les noms des autres individus composant notre échantillon n'y apparaissent jamais. Ces policiers ayant un profil plus relationnel appartiennent aux trois services et, comme leurs prénoms fictifs l'indique, sont tant des hommes que des femmes. Ils/elles ont tendance à être plutôt diplômé-e-s, mais ont des parcours professionnels variés : trois d'entre eux/elle sont passé-e-s par l'université, un-e s'est arrêté-e³⁶ après la maturité gymnasiale, deux ont fait l'école de commerce et l'un-e a eu un début de carrière artistique. Ce qui les réunit davantage en termes de parcours, c'est qu'à l'exception d'un-e seul-e, ils/elles ont tou-te-s opté pour le métier de policier tardivement, sans que cela n'ait été leur premier projet professionnel. Les profils plus réalistes que vocationnels sont donc plus souvent associés à une vision relationnelle du métier.

D'une manière plus générale, nous devons mettre en exergue le fait que la promotion des compétences relationnelles par le Brevet butte sur un certains nombres d'obstacles

³⁶ Nous ne précisons pas le genre afin de préserver l'anonymat.

dont nous en avons décrit certains, à la mesure de ce que nous a permis de faire l'ampleur de cette étude. Ces obstacles sont de trois types principaux : premièrement, certain-e-s policiers/ères sont enclin à se positionner contre certains modèles de professionnalisme promu par la formation en vertu de leurs dispositions, qui sont antérieures à leur entrée dans le métier. Certaines de leurs visions du monde, mais également certaines visions et attentes par rapport à au métier de policier/ère découlent en effet de leur socialisation antécédente. À ce sujet, il faut noter que les compétences relationnelles, contrairement à nombre de compétences physico-techniques, ne sont pas spécifiquement policières mais sont susceptibles par exemple d'être mises en œuvre dans le cadre privé. De ce fait, il est beaucoup plus difficile de déterminer si elles ont été acquises (ou non acquises) par la formation (ou à cause de la formation), par d'autres biais, ou les deux. Pourtant, les deux types de compétences doivent être articulés dans la plupart des situations de travail des policiers/ères, puisqu'elles impliquent la plupart du temps des êtres humains, et souvent dans des contextes chargés émotionnellement (notamment en termes de souffrance et d'agressivité). Deuxièmement, la promotion des compétences relationnelles peut souffrir des contradictions internes à la formation qui est dispensée et de la manière dont le Plan d'étude cadre est implémenté. Nous avons vu en effet que certain-e-s formateurs, visiblement surtout dans le cours de TTI, semblent se positionner explicitement contre certaines prescriptions de ce Plan d'étude cadre. Nous avons d'ailleurs observé dans une autre étude (Pichonnaz, 2011), que ces contradictions ne sont pas toujours explicitées par les formateurs/trices, mais étaient bel et bien observables dans un autre centre de formation romand. Troisièmement, la promotion de compétences relationnelles butte sur un autre obstacle de taille : les pratiques et représentations des collègues plus expérimenté-e-s, ce que nous pouvons appeler la culture professionnelle traditionnelle. En sortant du CFP, les policiers/ères, comme nous l'avons décrit, considèrent même pour certain-e-s qu'ils/elle doivent réapprendre le métier. Ce sentiment d'ailleurs n'est pas lié seulement au contact avec les autres policiers/ères, il découle également de la confrontation avec les publics, qui ne se passe pas forcément comme ce à quoi ils/elles s'attendaient, et les oblige à réajuster leurs représentations.

Ainsi, nous avons relayé le discours de nombre de policiers/ères qui pensent que, pour interagir avec les « méchants », on ne peut pas soi-même être « gentil », et qu'il peut y avoir une inadéquation entre « faire respecter la loi » et « être humain ». Dans une remarquable étude de longue haleine sur la formation et l'entrée dans le métier des policiers (uniquement des hommes à l'époque), parue dans les années 70 aux Etats-Unis, William Ker Muir avait pourtant conclu que : « Un policier devient un bon policier dans la mesure où il développe deux vertus. Intellectuellement, il doit saisir la nature de la souffrance humaine³⁷. Moralement, il doit résoudre la contradiction qui découle du fait de poursuivre des objectifs justes grâce à des moyens de coercition. Un agent de police qui développe ce sentiment vis-à-vis du tragique et cette sérénité morale tend à grandir dans le travail, à augmenter sa confiance en soi, ses compétences, sa sensibilité et sa

³⁷ Donc ne pas adopter la « perspective cynique » que nous avons évoquée.

conscience/sensibilisation [*awareness*]. » (Ker Muir, 1977:3-4)³⁸ Nous avons montré dans ce rapport toute la complexité qu'il y a à former de tel-le-s policiers/ères, et une partie des obstacles qui s'y opposent dans le contexte genevois.

³⁸ « A policeman becomes a good policeman to the extent that he develops two virtues. Intellectually, he has to grasp the nature of human suffering. Morally, he has to resolve the contradiction of achieving just ends with coercive means. A patrolman who develops this tragic sense and moral equanimity tends to grow in the job, increasing in confidence, skill, sensitivity, and awareness. » (notre traduction)

BIBLIOGRAPHIE

- BENELLI N. & MODAK M., 2010, Analyser un objet invisible : le travail de *care*, *Revue française de sociologie*, n° 51, vol. 1, pp. 39-60.
- BEAUD S. & WEBER F., 2008, *Guide de l'enquête de terrain. Produire et analyser des données ethnographiques*, Paris, Éditions La Découverte.
- BOUSSARD V., LORIOL M., CAROLY S., 2006, Catégorisation des usagers et rhétorique professionnelle. Le cas des policiers sur la voie publique, *Sociologie du travail*, n° 48, pp. 209-225.
- BRAUD P., 2004, *Violences politiques*, Paris : Seuil.
- BUGNON F., 1993, *La socialisation des jeunes gardiens de la paix*. Paris: Rapport pour l'Institut des hautes études en sécurité intérieure.
- CHAN J., DEVERY C. & DORAN S., 2003, *Fair Cop. Learning the Art of Policing*, Toronto, University of Toronto Press.
- GOLDSTEIN H., 2003 [1979], Améliorer les politiques de sécurité. Une approche par les problèmes, in BRODEUR J.-P., MONJARDET D. (Éds.), *Connaître la Police. Grands textes de la littérature anglo-saxonne*, Paris, Hors-série des Cahiers de la sécurité intérieure, pp. 261-293.
- GORKA A., 2008, *Partenariat avec les milieux hospitaliers : perte de temps ou gain en efficacité ?*, Travail de diplôme, Institut Suisse de Police.
- HUGHES E. C., 1981 [1958], The Making of a Physician, in HUGHES E. C. (Ed.), *Men and their work*, Westport, Greenwood Press, 116-130.
- KAUFMANN J.-Cl., 2008, *L'Entretien compréhensif*, Paris, Éditions A. Colin.
- KER MUIR W., 1977, *Police. Streetcorner politicians*, Chicago : The University of Chicago Press.
- LORIOL M., BOUSSARD V., CAROLY S., JOBARD F., LECLERC C., PLAZA D., BUSCATTO M., WELLER J.-M., 2004, *Construction du stress, psychologisation du social et rapport au public. Les cas des infirmières hospitalières, des conducteurs de bus et des policiers*, Rapport de recherche pour l'initiative « Travail dans la fonction publique », CNRS-Univ. de Paris 1.
- MATELLY J.-H., MOUHANNA C., 2007, *Police, des chiffres et des doutes*, Paris, Éd. Michalon.
- McLAUGHLIN E., 2007, *The New Policing*, London, Sage.
- MEYER M., SKUZA K. & BURBA M., 2009, *Agir face à la crise psychiatrique. Policiers, Proches, Soignants*, Rapport de recherche, Université de Lausanne/Laboratoire de Sociologie.
- MEYER M., SKUZA K. & UTZ A., « Surveiller et guérir. Pratiques de collaboration entre soignants et policiers dans l'hospitalisation psychiatrique », *Tsantsa. Revue de la Société Suisse d'Ethnologie*, n°16, pp. 38-49, 2011.

- MILBURN P., 2002, La compétence relationnelle : maîtrise de l'interaction et légitimité professionnelle, *Revue française de sociologie*, n° 43, vol. 1, pp. 47-72.
- MONJARDET D., 1996, *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*, Paris, Éd. La Découverte.
- MONJARDET D., GORGEON C., 1993-2004, *La socialisation professionnelle des policiers, étude longitudinale de la 121ème promotion des élèves gardiens de la paix [4 Tomes]*, Paris, CNRS-Univ. Paris X-IHESI.
- MOREAU DE BELLAING C., 2006, *La police dans l'Etat de droit. Les dispositifs de formation initiale et de contrôle interne de la police nationale dans la France contemporaine*, Thèse de doctorat en science politique, Institut d'études politiques de Paris.
- PERRIN V., 1994, *Le travail d'inspecteur de police : construction d'une légitimité*, *Revue suisse de sociologie*, n° 20, vol. 1, pp. 157-177.
- PICHONNAZ D., 2008, « 'Individu', 'truand' ou 'adversaire' : comment les policiers catégorisent leurs clients », communication présentée à la conférence intermédiaire de l'*International Sociological Association*, RC52 « sociology of professional groups », Oslo.
- PICHONNAZ D., 2011, « Réformer les pratiques policières par la formation ? Les obstacles à la transformation des relations entre les policiers et leurs publics », *Déviance et Société*, vol. 35, n° 3, pp. 335-359.
- PICHONNAZ D., 2012 (*à paraître*), « 'La délinquance augmente en Suisse'. Le poids des intérêts et enjeux professionnels dans la construction policière d'un problème public », MEYER M. (dir.) *Médiatiser la police, policer les médias*, Lausanne : Antipodes.
- PRUVOST G., 2007, *Profession: policier, Sexe: féminin*, Paris, Éd. de la Maison des sciences de l'homme.
- PRUVOST G., COULANGEON P., ROHARIK I., 2003, *1982-2003 : enquête sociodémographique sur les conditions de vie et d'emploi de 5221 policiers*, Paris, IHESI-EHESS-CNRS.
- REINER R., 2010, *The Politics of the Police*, Oxford, Oxford University Press.
- SKOLNICK J. H., BAYLEY D. H., 1988, Theme and Variation in Community Policing, *Crime and Justice*, n° 10, vol. 1, pp. 1-37.
- TERRILL W., MASTROFSKI S. D., 2002, « Situational and officer-based determinants of police coercion », *Justice Quarterly*, n° 19, vol. 2, pp. 215-248.
- VAN MAANEN J., 2003 [1973], « Comment devient-on policier ? », in BRODEUR J.-P., MONJARDET D. (Éds.), *Connaître la Police. Grands textes de la littérature anglo-saxonne*, Paris, Hors-série des Cahiers de la sécurité intérieure.
- WESTLEY, W. A. (2003). "Les racines de l'éthique policière [1ère éd. 1950]". in BRODEUR J.-P., MONJARDET D. (Éds.), *Connaître la Police. Grands textes de la littérature anglo-saxonne*, Paris, Hors-série des Cahiers de la sécurité intérieure.