



Travail policier contemporain : compréhension et perceptions de finissants en Techniques policières

RAPPORT DE RECHERCHE PREP

Éric Richard

Marie-Christine Pacaud

Campus Notre-Dame-de-Foy

Janvier 2007

La présente recherche a été subventionnée par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport dans le cadre du Programme de recherche et d'expérimentation du réseau privé de l'enseignement collégial (PREP)

Dans ce document, le genre masculin n'est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2007

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2007

ISBN : 978-2-920956-12-4



© Tous droits réservés . La reproduction de ce document est interdite sans l'autorisation écrite des auteurs.

Cette étude figure sur le site Internet de l'ACPQ (<http://www.cadre.qc.ca/acpq/>) et sur le site Internet du Campus Notre-Dame-de-Foy (www.cndf.qc.ca). Il est aussi possible d'obtenir une copie en format papier du présent document en s'informant à :

Direction des études
Campus Notre-Dame-de-Foy
5000, rue Clément-Lockquell
Saint-Augustin-de-Desmaures (Québec), G3A 1B3
Téléphone : 418.872.8242, poste 137; télécopieur : 418.872.3448
Courriel : careaum@cndf.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	I
LISTE DES TABLEAUX.....	III
RÉSUMÉ.....	1
REMERCIEMENTS	3
INTRODUCTION.....	5
MISE EN SCÈNE DE L'ENQUÊTE ET ORIGINES DU QUESTIONNEMENT	7
Le travail policier contemporain	7
La police communautaire et ses principes.....	9
Les aspirants policiers : la recherche effectuée au Québec	14
Qualités pour l'exercice du métier de policier.....	17
Questionnement.....	20
Objectifs de la recherche	21
MÉTHODOLOGIE : COMMENT AVONS-NOUS FAIT ?	23
Choix méthodologique	23
Population à l'étude.....	23
Échantillonnage des répondants	24
Collecte des données	25
Analyse des données	26
Considérations éthiques.....	27
LES RÉSULTATS : CE QUE NOUS AVONS APPRIS	28
Perceptions sur le métier de policier	28
<i>Les rôles de la police</i>	28
<i>Activités quotidiennes et interventions policières</i>	32
<i>Qu'est-ce qui rend ce métier tellement intéressant ?</i>	35
<i>Que redoutent-ils ?</i>	39
<i>L'importance accordée à la force physique dans le travail policier</i>	47
<i>Et les principes de la police communautaire ?</i>	51
Changements de perceptions.....	59
Les qualités du policier	62
<i>Quelles qualités les finissants interrogés se reconnaissent-ils pour l'exercice du métier policier ?</i>	62
<i>Quelles faiblesses les finissants croient-ils avoir ?</i>	67
<i>Quelles qualités devrait posséder un bon policier selon eux ?</i>	70
<i>Et que révèle l'ensemble de leurs propos ?</i>	74
Comparaison entre les qualités issues de la littérature et celles des répondants	75

La perception des qualités essentielles à l'exercice du travail policier s'est-elle modifiée au fil de la formation ?.....	79
CONCLUSION.....	82
Annexe 1 Liste des qualités recherchées selon les recherches et les institutions	90
Annexe 2 Formulaire de consentement	93
Annexe 3 Schéma d'entrevue	96
Annexe 4 Ensemble des qualités que se reconnaissent les finissants en Techniques policières ..	99
Annexe 5 Liste des qualités qu'un policier devrait posséder selon les finissants	101
Annexe 6 Liste des qualités pour l'exercice du travail policier provenant de l'ensemble des propos des finissants en Techniques policières.....	103
BIBLIOGRAPHIE	106

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1	<i>Liste des 20 qualités importantes pour être policier selon la littérature, trois services de police et des établissements d'enseignement offrant le programme de Techniques policières</i>	19
TABLEAU 2	<i>Activités et interventions policières selon nos répondants.....</i>	33
TABLEAU 3	<i>Liste des dix principales qualités que se reconnaissent les finissants en Techniques policières</i>	63
TABLEAU 4	<i>Principales qualités qu'un policier devrait posséder</i>	70
TABLEAU 5	<i>Liste des principales qualités pour l'exercice du travail policier selon l'ensemble des propos des finissants.....</i>	74

RÉSUMÉ

C'est dans le cadre d'une recherche exploratoire privilégiant les méthodologies qualitatives que nous avons cherché à connaître la perception du travail policier contemporain chez les finissants en Techniques policières ainsi qu'à identifier les qualités qu'ils jugent importantes pour l'exercice du métier policier. Pour y arriver, nous avons mené, à l'hiver 2006, des entrevues semi-dirigées auprès de 17 des 24 finissants (es) en Techniques policières du Campus Notre-Dame-de-Foy. Les résultats obtenus révèlent une bonne concordance entre la compréhension des finissants interrogés sur les rôles de la police avec ceux décrits dans *Loi sur la police* en y ajoutant que la police doit « aider les gens ». Les finissants rencontrés n'identifient toutefois pas avec autant d'insistance l'esprit de service ou le fait de venir en aide à la population comme des aspects intéressants du métier de policier ou une motivation importante à vouloir exercer cette profession. Ils insistent davantage sur le fait que le travail policier est un métier d'action, diversifié et valorisant qui offrent de nombreuses possibilités de carrière. Ils ne présentent pas non plus une vision claire à propos des activités et des interventions policières quotidiennes.

Il a aussi été possible d'observer que même si près de la moitié de nos répondants considère très positivement la « police communautaire », plusieurs d'entre eux éprouvent de la difficulté à en reconnaître les principes et les retombées positives. En ce qui concerne l'utilisation de la force physique, trois répondants sur quatre affirment, avec quelques nuances, qu'elle est importante. Les difficultés qu'ils associent le plus fréquemment au travail policier concernent les horaires de travail, l'attente de la perfection, la lourdeur émotionnelle de certaines interventions, les diverses pressions et l'adaptation à la culture policière. Nous avons également établi trois listes distinctes de qualités qui apparaissent importantes pour les finissants :

- 1) celles qu'ils reconnaissent posséder;
- 2) celles qu'ils jugent essentielles pour le travail policier;
- 3) celles qui émergent spontanément de l'ensemble leurs discours.

Lorsque nous comparons ces qualités à celles identifiées dans la littérature et celles reconnues par les milieux professionnels, nous constatons, d'une part, que les finissants interrogés reconnaissent la majeure partie des qualités importantes selon les milieux professionnels et la littérature et que, d'autre part, certaines qualités sont moins bien reconnues. Enfin, notre étude a permis d'identifier cinq qualités reconnues importantes pour les finissants, mais qui sont peu ou pas reconnues par les milieux professionnels et dans la littérature : le *désir d'aider les gens*, la *capacité d'exercer l'autorité*, la *capacité de résoudre des problèmes*, la *capacité à exercer un travail d'action* et la *capacité de faire la part des choses*.

REMERCIEMENTS

Peu importe son ampleur, un projet de recherche ne peut être mené à bien par le seul travail des chercheurs. Ainsi, nous tenons d'abord à exprimer toute notre reconnaissance aux 17 étudiants(es) finissants(es) en Techniques policières du Campus Notre-Dame-de-Foy qui ont bien voulu nous accorder un peu de leur temps en fin de DEC. Sans leur collaboration, ce projet de recherche n'aurait pu être réalisé.

Nous remercions l'Association des collèges privés du Québec pour nous avoir permis de réaliser ce projet et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport pour l'avoir subventionné.

Nous tenons à remercier chaleureusement notre dévouée collègue, Hélène Tardif, qui a su nous guider avec ardeur, sagesse et clairvoyance dans les différentes ébauches du devis de recherche, qui nous a prodigué de judicieux conseils tout au long de la recherche et qui nous a soutenu dans la rédaction du rapport final.

Des remerciements particuliers à notre directeur des études, Claude Roy, qui nous a initiés à la recherche collégiale. Il a su nous encourager à persévérer lors des moments difficiles. Nous le remercions pour la confiance qu'il nous porte ainsi que pour sa disponibilité.

Nous tenons également à remercier Marie Careau pour sa généreuse contribution et ses nombreux conseils stylistiques et grammaticaux lors de la révision du manuscrit.

Enfin, nous nous en voudrions d'oublier toutes les personnes qui ont contribué, chacune à leur manière, à l'avancement et à l'achèvement de cette recherche. D'abord, tout le personnel du Campus Notre-Dame-de-Foy, notamment nos amis et collègues des départements de Sciences humaines et de Techniques policières, et plus particulièrement Jean-Marie Angers, Claudine Beaupré, Dominique Couture, Julie Mareschal, Alexandre Matte et Ghyslaine Picard. De sincères remerciements sont aussi adressés à Murielle, Meggie et Monique pour la transcription verbatim



des entrevues. Ensuite, Alain Sirois, directeur de la formation à l'École nationale de police du Québec (ENPQ) pour les réflexions partagées; Nathalie Rheault, bibliothécaire à l'ENPQ; Francine Lavoie et Louis-Jacques Dorais, professeurs titulaires à l'Université Laval ainsi que les personnes des différents services de police qui ont contribué à la réussite de ce projet.

INTRODUCTION

Il semble bien que tout enseignant soucieux de la formation de ses étudiants finisse par s'interroger un jour ou l'autre sur les savoirs qu'ils acquièrent, sur les habiletés développées et surtout sur les attitudes interiorisées pour l'exercice de leur futur métier. Nous étions donc aux prises avec ces préoccupations lorsque nous avons soumis une demande de financement pour la première phase de notre projet auprès du Programme de recherche et d'expérimentation pédagogique (PREP) de l'Association des collèges privés du Québec (ACPQ). Le projet présenté concerne les étudiants finissants en Techniques policières du Campus Notre-Dame-de-Foy en regard de leurs perceptions du travail policier contemporain ainsi que des qualités qu'ils jugent essentielles de retrouver chez les policiers. Nous réfléchissons sur le fait que ces jeunes aspirants policiers seront bientôt appelés à travailler dans un environnement social de plus en plus complexe, diversifié et constamment en changement.

La formation en Techniques policières tente de bien préparer les futurs policiers à affronter la diversité sociale en dispensant des cours de sociologie, de psychologie, de criminologie, de ressources communautaires, etc. Par ce fait, les enseignants espèrent qu'en comprenant les causes sociales et culturelles des problèmes sociaux, les futurs policiers sont mieux outillés pour analyser une situation, planifier adéquatement certaines interventions, agir positivement sur les problèmes sociaux et soulager la misère sociale. Mais qu'en est-il vraiment ? De leur côté, les organisations policières s'attendent à retrouver des candidats possédant les qualités nécessaires pour travailler dans un tel environnement. Elles recherchent des policiers prêts à travailler selon les différents principes de la police contemporaine, ce qui est communément appelée au Québec « la police communautaire ». Toutes les organisations désirent embaucher des candidats conscients de la complexité de la tâche inhérente au travail policier contemporain, des lourdes responsabilités qui leur sont conférées et du rôle qui est le leur comme policier.

Ces réflexions et notre préoccupation envers la formation de nos étudiants nous amènent à nous poser les questions suivantes : les étudiants en Techniques policières sont-ils conscients des

enjeux posés par la police actuelle ? Comment comprennent-ils les exigences de la tâche pour laquelle ils ont été formés ? Quelles idées se font-ils de la police ? Aux termes de leur formation scolaire (DEC), les étudiants ont-ils pris conscience des attitudes et des qualités recherchées pour une carrière policière ? Quelles attitudes et quelles qualités considèrent-ils importantes et essentielles pour exercer leur future profession ?

Les résultats présentés dans ce rapport tentent de répondre à ces questions. La première partie présente l'univers conceptuel auquel nous nous sommes référés au cours de cette enquête dans l'état actuel de notre questionnement. Nous y présentons particulièrement les principes qui guident le travail policier contemporain au Québec, l'état de la recherche au Québec sur les aspirants policiers ainsi qu'une revue de la littérature en ce qui concerne les qualités privilégiées pour l'exercice du métier de policier. Nous terminons cette première partie avec les préoccupations qui sont à l'origine de notre questionnement et les objectifs poursuivis par cette étude. La deuxième partie expose les différents aspects méthodologiques de notre recherche. La troisième partie présente les résultats obtenus qui sont divisés en deux sections. La première section fournit des renseignements sur les perceptions de nos finissants à propos du travail policier et la deuxième traite des qualités importantes identifiées par nos répondants pour l'exercice de leur futur métier. Le lecteur remarquera que nous avons laissé beaucoup d'espace aux propos recueillis auprès de nos jeunes finissants. Nous croyons, en effet, que si nous voulons exposer ce qu'ils pensent, le meilleur moyen est de leur laisser la parole. Enfin, en conclusion nous discutons des résultats que nous pouvons tirer des informations recueillies selon les objectifs de la recherche. Bonne lecture !

MISE EN SCÈNE DE L'ENQUÊTE ET ORIGINES DU QUESTIONNEMENT

Le travail policier contemporain

Les rôles et les fonctions reconnus du travail policier dans la littérature sont 1) le contrôle et la répression de la criminalité (prévention et détection du crime, protection des biens et de la propriété, application des lois, appréhension des violateurs des lois, recouvrement des biens volés, préparation des dossiers pour les poursuites judiciaires) ; 2) le maintien de l'ordre et de la paix (réglementation d'activités de nature non criminelle, contrôle des foules et protection de certains droits individuels fondamentaux) ; 3) l'assurance de divers services publics à la communauté (régulation de la circulation, disponibilité pour les situations d'urgence, attention aux affaires de désordre et d'incivilité) (Wilson, 1970 ; Brodeur et Landreville, 1979 ; Gaines, Southerland et Angell, 1991 ; Prévost, 1999)¹. Notons au passage que, traditionnellement, la majeure partie du travail policier est considérée comme étant de nature réactive. La mobilisation policière s'effectue à la suite d'appels provenant de citoyens pour une assistance ou une intervention dans une situation d'urgence. Ajoutons aussi que les policiers considèrent, en général, leur rôle comme étant davantage un effort collectif orienté vers la restauration de l'ordre et le maintien de la loi plutôt qu'une réponse aux besoins particuliers des individus (Bittner, 1990 ; Bennett, 1995). Cela

¹ Au Québec, les articles 48 et 69 de la *Loi sur la police* (L.R.Q. c. P-13.1) définissent la mission des services de police de la province : « Les corps de police, ainsi que chacun de leurs membres, ont pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime et, selon leur compétence respective énoncée aux articles 50 et 69, les infractions aux lois ou aux règlements pris par les autorités municipales, et d'en rechercher les auteurs. [...] Pour la réalisation de cette mission, ils assurent la sécurité des personnes et des biens, sauvegardent les droits et les libertés, respectent les victimes et sont attentifs à leurs besoins, coopèrent avec la communauté dans le respect du pluralisme culturel. Dans leur composition, les corps de police favorisent une représentativité adéquate du milieu qu'ils desservent. [...] Chaque corps de police municipal a compétence sur le territoire de la municipalité à laquelle il est rattaché ainsi que sur tout autre territoire sur lequel il assure des services policiers, pour prévenir et réprimer les infractions aux règlements municipaux ». De plus, comme en témoigne le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), cette mission peut être enrichie : « En partenariat avec les institutions, les organismes socio-économiques, les groupes communautaires et les citoyens et citoyennes du territoire, le Service s'engage à promouvoir la qualité de vie de tous les citoyens et citoyennes sur le territoire de Montréal en contribuant à : réduire la criminalité; à augmenter la sécurité routière sur le territoire; à favoriser le sentiment de sécurité et à développer un milieu de vie paisible et sûr, dans le respect des droits et libertés garantis par les chartes canadienne et québécoise » (http://www.spvm.qc.ca/fr/profil/4_4_mission.asp, page consultée le 28 avril 2006).

amène souvent comme conséquence que les activités du travail policier associées à des aspects sociaux ou de services sont fréquemment conçues comme un objet de dérision, renvoyées à une « police bonbon » à l'opposé de la « vraie police » - celle des enquêtes criminelles (Bittner, 1990 : 126) - où on assiste à une marginalisation des « policiers communautaires » (Trojanowicz et Bucqueroux, 1994) et qui fait percevoir la police communautaire comme une « facette » du travail policier. Pourtant, plusieurs auteurs (Sparrow, Moore et Kennedy, 1990 ; Bittner, 1990 ; Rosenbaum, 1994 ; Bayley, 1994) ont démontré que les policiers font beaucoup plus qu'appliquer la loi et agir sur la criminalité. En effet, les demandes de services formulées auprès des services de police sont de plus en plus variées, complexes et étrangères à la lutte contre la criminalité; plusieurs d'entre elles sont plutôt d'ordre social. Déjà en 1974, McIntyre, Goldstein et Skoler établissaient que 80 % du temps de travail d'un policier était consacré à d'autres tâches que la répression du crime. Selon Chalom (1998 : 120), les « demandes de services qui ne sont pas rattachées à un crime et qui ne s'inscrivent pas dans la logique de lutte contre le crime représentent plus de quatre-vingts pour cent de toutes les demandes transmises à la police »². Donc, outre les questions concernant la criminalité³, les policiers doivent aussi répondre à des problèmes reliés à la sécurité routière, au désordre et à l'insécurité⁴.

Les problèmes de criminalité comprennent tous les actes interdits par le *Code criminel* et les autres lois relatives à la criminalité. Ces infractions sont généralement classifiées en trois catégories : les crimes avec violence (homicides, tentatives de meurtre, abus sexuels, voies de fait, etc.), les crimes contre la propriété (introductions par effraction, vols, etc.) et les autres crimes (recel, fraude, prostitution, vandalisme, etc.). Selon Prévost (1999 : 3), 20 % à 30 % des appels reçus par les services de police sont reliés à la criminalité⁵. Les policiers assurent aussi la sécurité routière et ils doivent intervenir sur les scènes d'accidents et lorsqu'il y a des infractions liées au *Code de la sécurité routière*. La catégorie des problèmes de désordre comprend les différents problèmes sociaux. Il peut s'agir d'intervenir, d'une part, dans des situations qui ont certains liens

² Nous retrouvons aussi les mêmes proportions chez Prévost (1999), chez Murphy et Muir (1985) ainsi que chez d'autres auteurs canadiens et américains (Kelling, 1974 ; Ericson, 1982 ; Wycoff et al. 1982).

³ Notons aussi qu'on observe une baisse de la criminalité au Québec depuis le début des années 1990 (Ministère de la Sécurité publique, 2005; Dupont et Pérez, 2006).

⁴ Cette classification est empruntée à Prévost (1999). Elle est aussi utilisée par la revue *Intersection*.

⁵ Ces proportions comprennent aussi les infractions relatives aux articles du *Code criminel* qui concernent la sécurité routière.

avec la criminalité tout en étant associées à des malaises sociaux (pauvreté, toxicomanie, décrochage scolaire, taxage, incivilités, etc.) ou, d'autre part, avec des problèmes sociaux et psychologiques plus complexes (maladie mentale, suicide, itinérance, etc.). Enfin, la catégorie des questions d'insécurité concerne les problèmes à caractère social tels que les bruits suspects, la médiation entre voisins (chicanes pour du bruit ou pour un animal dérangeant), l'aide aux personnes en détresse, etc. Ce type d'intervention est rarement en lien avec la criminalité et constitue le plus grand nombre d'appels auxquels les services policiers sont appelés à répondre (Prévost, 1999).

La police communautaire et ses principes

Fondamentalement, les principaux buts visés par la police communautaire sont l'amélioration de la qualité de la vie, la réduction de la peur du crime par la diminution de la criminalité, des incivilités, du vandalisme, des vols simples et du désordre ainsi que l'offre de services proactifs visant à trouver des solutions durables à divers problèmes qui touchent une communauté (Skogan, 1992 ; Normandeau, 1998). Elle a aussi l'objectif d'accroître l'efficacité et l'efficacé des services policiers. Pour Hébert (1998), le concept de police communautaire est tautologique, car la nature même de la police est d'intervenir dans un environnement social et communautaire. Elle n'a donc pas besoin de ce qualificatif puisque c'est ce qu'elle est : « Quotidiennement, le policier patrouilleur compose avec des situations de conflits entre personnes, des situations de détresse et de souffrance humaine et des cas de violence entre des gens. Il intervient régulièrement dans la diversité et la complexité des faits humains, quoi de plus communautaire » (Hébert, 1998 : 85).

Au Québec, même s'il apparaît impossible de tirer une conclusion unique sur l'expérience communautaire de la police (Brien, 2005), on peut néanmoins identifier plusieurs actions concrètes, dont la liste présentée ici n'est pas exhaustive, qui contribuèrent à son implantation et à son développement au cours des années 1980 et 1990 : des programmes de prévention, de relations communautaires et de consultation des citoyens initiés par la Sûreté du Québec ; l'ouverture de « postes de quartier » ou de « postes communautaires » à Québec, à Hull, à Montréal, à Laval, etc. ; la mise sur pied du bulletin d'information et de liaison sur la police

communautaire intitulé *Intersection* ; l'adoption de la *Loi sur la police* dont les articles 48 et 69 viennent actualiser la mission des services policiers et établir le caractère communautaire de l'action policière ; la révision du programme d'études collégiales en Techniques policières en 1996 dont l'approche par compétence intègre l'approche communautaire.

Depuis plus d'un quart de siècle, la « philosophie », les « stratégies » et les « méthodes » de la police communautaire ont fait leur chemin dans le monde policier. Un relevé de la littérature sur le thème de la police communautaire nous révèle rapidement qu'il s'agit d'un concept possédant une grande variété de définitions et de significations, ce qui amène une profonde confusion – et une certaine résistance – sur ce qu'elle est réellement (Sadd et Grinc, 1994 ; Skogan, 1994). Il en découle l'idée qu'il s'agit d'un concept malléable et souple (Hébert, 1998). Pour certains, la police communautaire est une sorte de recette réchauffée (Normandeau et Leighton, 1992) ou renouvelée (Normandeau 1994) inspirée des anciens principes de prévention énoncés en 1829 par Sir Robert Peel⁶. Pour d'autres, il s'agit d'un résidu de l'approche du « *Team Policing* »⁷ (Brodeur, 1995 ; Greene 1995) développée dans les années 1970, d'un simple retour aux sources (Prud'homme, 1994) ou d'une réforme du modèle traditionnel pour l'adapter au nouvel environnement public (Murphy, 1993). Ainsi, la police n'aurait pas changé. Elle demeurerait une institution principalement coercitive visant à faire respecter les lois⁸.

Pour Goldstein (1987), le concept de police communautaire est un terme parapluie qui regroupe un large éventail d'activités, d'approches et de philosophies. C'est ainsi que plusieurs auteurs, dont les rédacteurs de la revue *Intersection*⁹, ainsi que les orientations gouvernementales québécoises en matière de sécurité publique conçoivent quatre composantes de la police

⁶ L'organisation policière telle qu'on la connaît aujourd'hui s'inspire des principes énoncés par le ministre britannique Sir Robert Peel considéré comme le fondateur de la police moderne et comme le précurseur de la police professionnelle de type communautaire.

⁷ Le « *Team Policing* » est composé de trois éléments : la stabilité géographique de l'équipe de patrouille, l'interaction entre les membres de l'équipe qui permet d'établir un meilleur esprit d'équipe et qui assure un suivi des cas ainsi qu'une communication maximale entre les membres de l'équipe et la communauté (Sherman et al., 1973) . Ces éléments sont évidemment très en lien avec les principes de la police « communautaire ».

⁸ Cyniquement, Klockars (1991) considère que la philosophie de la police communautaire a été mise en place afin de camoufler le pouvoir coercitif.

⁹ Voir à cet effet les numéros 21 (2002), 22 (2003), 23 (2003) et 26 (2004).

communautaire : le rapprochement avec la population, le travail en partenariat, la résolution de problèmes et l'établissement de mesures préventives.

Premièrement, soulignons que plusieurs pratiques (patrouilles motorisées, grandes délimitations de territoires, changements fréquents d'affectation territoriale des policiers, développement d'une culture policière), bien que nécessaires, ont contribué avec le temps à distancer les policiers des citoyens. Ainsi, il semble qu'un rapprochement s'avère nécessaire et qu'« un meilleur équilibre doit être atteint entre l'efficacité des pratiques policières et la présence visible et rassurante sur le terrain de policiers connus des citoyens, disponibles pour répondre à leurs demandes et bien au fait de la vie des quartiers ou des secteurs auxquels ils sont affectés de façon plus permanente » (ministère de la Sécurité publique, 2000 : 19). Le livre de Maurice Chalom (1998), *Le policier et le citoyen*, insiste d'ailleurs sur la nécessité impérative de ce rapprochement. Bien qu'une présence plus visible de la police au sein de la collectivité ne soit pas la technique de prévention du crime la plus rentable, il n'en demeure pas moins qu'elle réduit le sentiment d'insécurité de la population et accroît la confiance que cette dernière porte envers la police (Reid, 1991). De plus, ce rapprochement permet une connaissance plus approfondie de la communauté, ce qui devrait améliorer la performance des services policiers en matière de résolution des délits. Le ministère de la Sécurité publique (2000 : 20) ajoute que la décentralisation amenée par le virage communautaire et le rapprochement avec la population ont « pour conséquence d'enrichir la tâche des policiers, d'accroître leurs responsabilités, leur autonomie et leur polyvalence et de renforcer leur motivation par la reconnaissance que les citoyens peuvent leur manifester ». Ainsi, la police communautaire n'est pas une question de relations publiques ou de simples relations sociales (Trojanowicz et Bucqueroux, 1994), mais plutôt une présence visible et rassurante sur le terrain de policiers connus des citoyens, disponibles pour répondre aux différentes demandes et capables d'assurer des suivis aux dossiers. Le but est de retrouver des policiers au fait de la vie des quartiers auxquels ils sont affectés de façon permanente.

Deuxièmement, le travail de partenariat trouve son essence dans le fait, d'une part, que les services policiers ne possèdent pas toutes les ressources, les expertises et les connaissances pour affronter les causes des problèmes sociaux, de la criminalité et du sentiment d'insécurité et,

d'autre part, que le moyen le plus efficace d'offrir des services de police est d'encourager la participation de la collectivité dans la définition de ses propres besoins en matière de sécurité. La police devient alors un réel partenaire de la collectivité, « c'est-à-dire qu'elle travaille *avec* elle plutôt que *pour* elle » (Reid, 1991 : 5). Pour Leighton et Normandeau (1990), le principe de partenariat est le principe de base de la police communautaire qui implique que les policiers ne sont plus les seuls garants de la répression et de la prévention du crime, mais qu'ils partagent cette responsabilité avec la communauté. La sécurité devient ainsi l'affaire de tous. Les policiers sont alors considérés comme des citoyens à qui l'on confère des responsabilités et des pouvoirs particuliers en raison d'une formation spécifique pour s'occuper à temps plein des questions de sécurité (Chalom, 1998). Toutefois, pour y arriver, il faut établir un vrai partenariat avec les organismes et les institutions de la collectivité qui doit aller au-delà d'un simple processus de consultation (ministère de la Sécurité publique, 2000 : 21).

Troisièmement, l'approche en résolution de problèmes consiste « à regrouper et à analyser minutieusement des problèmes parfois disparates et sans rapports apparents, à trouver des causes communes ou convergentes et à mettre en œuvre de façon planifiée, rigoureuse et évaluée des solutions appropriées » (ministère de la Sécurité publique, 2000 : 22). L'objectif poursuivi par l'application de cette méthode est la réduction durable de certains types de délits et un recours plus efficace à des ressources et à des interventions (souvent réactives) policières face à la situation visée.

Quatrièmement, le renforcement des mesures préventives a pour but d'agir en amont, c'est-à-dire de prévenir les actes délictueux, plutôt que de réagir après les faits. D'ailleurs, de nombreuses études ont démontré l'échec de la pratique réactive de la police sur le taux de criminalité (voir à cet effet Chalom, 1994 et 1998). La contribution principale des services policiers en matière de prévention est d'abord et avant tout de viser la réduction des situations propices à la perpétration de délits (généralement appelée « prévention situationnelle »). Les buts visent à rendre plus difficile l'accomplissement d'un délit, de diminuer le profit que les individus peuvent en tirer et d'augmenter les risques encourus. Bien entendu, les rôles de la police en matière de prévention de la criminalité vont au-delà de ces éléments. Les services policiers doivent aussi cibler les facteurs

qui en sont à l'origine, ce qui nécessite un travail de partenariat. Ainsi, même si la prévention est une responsabilité qui incombe à tous les policiers, elle ne concerne pas uniquement la police.

Pour d'autres auteurs, la police communautaire et la police de résolution de problèmes sont des modèles distincts. L'un d'eux est Herman Goldstein, le maître à penser de l'approche de résolution de problèmes. À cet effet, Jean-Paul Brodeur (1995: 16) soutient simplement que comme « Goldstein est, à toutes fins pratiques, l'inventeur du programme de la résolution des problèmes, il faut le suivre quand il déclare que ce dernier diffère de celui de la police communautaire ». Bien que la police de résolution de problèmes dépende de la police communautaire et qu'elle la soutienne, les deux ne sont pas *de facto* synonymes (Eck et Spelman 1987 : 46). En fait, réellement novatrice dans les milieux policiers, l'approche de résolution de problèmes est un « exercice de description, d'analyse et de synthèse, suivi de la conception d'une série de solutions ou d'alternatives potentielles, afin d'en arriver au choix d'une solution ajustée à [une] situation problématique précise et localisée. Lorsque requis, cette démarche se fait en collaboration et en coopération avec les citoyens touchés ou préoccupés par la problématique » (Hébert 1998 : 71). Selon Goldstein (1990) et Cordner (1988), cette approche nécessite la familiarisation avec les conditions et les facteurs sous-jacents aux problématiques sociales, valorise la connaissance des caractéristiques sociales culturelles, économiques, démographiques, etc. du secteur de travail. Elle privilégie une action proactive qui va au-delà du mode axé sur la réponse aux appels et aux incidents où le policier travaille en partenariat avec les personnes touchées par un problème afin de le résoudre. La police axée sur la résolution de problèmes vise la réduction et le contrôle des incidents et des phénomènes qui contribuent à l'émergence de la criminalité, du désordre public et à la dégradation de la sécurité et de la qualité de la vie (Hébert 1998). Selon Cordner (1986, 1988), les expériences empiriques montrent que les interventions policières axées sur la résolution de problèmes ont un impact positif significatif sur le sentiment de sécurité des citoyens et que ceux-ci sont beaucoup plus satisfaits du travail policier.

La police de résolution de problèmes est donc une stratégie d'intervention qui privilégie la connaissance en profondeur des problématiques sociales auxquelles les policiers font face, ce qui implique nécessairement un rapprochement avec la population. Les stratégies d'intervention de

cette police sont axées sur la prévention, le travail de partenariat et de concertation où l'accroissement de la sécurité et de la qualité de vie est l'affaire de tous (Chalom 1998: 152). On parle alors de policiers qui connaissent bien les caractéristiques de leur secteur de travail, qui sont capables d'analyser les façons de penser et d'agir d'individus selon leurs appartenances sociales et qui sont à même d'agir efficacement sur cet environnement dans le but de trouver des solutions durables à des problèmes pour améliorer la qualité de vie, assurer la sécurité des citoyens et favoriser un développement social harmonieux. Les policiers sont ainsi considérés comme des agents de changements, capables d'agir positivement sur la société, sur les problèmes sociaux et sur la misère sociale.

Les aspirants policiers : la recherche effectuée au Québec

Les études qui s'intéressent aux étudiants en Techniques policières ou à la formation policière au Québec sont rares. Soulignons, dans un premier temps, l'étude d'Élaine Pauzé (1989) qui s'est attardée :

- 1) à confronter les objectifs du programme de Techniques policières avec le profil policier recherché ;
- 2) à identifier les préoccupations des professeurs à l'égard du développement affectif des étudiants en Techniques policières ;
- 3) à constituer l'inventaire, pour chacun des cours, des laboratoires et des stages, des principaux moyens utilisés pour favoriser l'évolution des étudiants au plan affectif ;
- 4) à fournir à ses collègues des informations touchant les différents aspects abordés par la recherche ;
- 5) à informer les enseignants de la liste des variables d'ordre affectif à privilégier ;
- 6) à définir des comportements indicateurs de l'atteinte des objectifs d'ordre affectif.

L'auteure nous informe que la réalisation des deux premiers objectifs lui permet d'affirmer que les caractéristiques recherchées chez le « policier idéal » dans la littérature, à la Sûreté du Québec et au Service de police de la communauté urbaine de Montréal (SPCUM aujourd'hui SPVM) correspondent aux qualités que le programme cherche à développer chez les étudiants. Ces qualités sont la capacité de relations humaines (impliquant le respect d'autrui), l'initiative, la tolérance, le contrôle des émotions, la maturité, le jugement, le sens des responsabilités, la capacité de supporter le stress, la capacité à réagir rapidement (esprit de décision), la confiance en soi, le respect de l'autorité et la motivation (l'intérêt face à la carrière).

En ce qui concerne l'atteinte des autres objectifs de cette recherche, il semble qu'ils n'aient été atteints que partiellement selon l'auteure. Bien que pertinente, cette étude est antérieure aux changements apportés au programme de Techniques policières en 1996 avec l'approche par compétences et elle ne s'intéresse pas explicitement à connaître les étudiants en Techniques policières.

Pour sa part, Lyne Thomassin publie, en 1991, les résultats de trois études commandées par l'Institut de police du Québec (aujourd'hui École nationale de police du Québec) à propos des critères d'employabilité des aspirants policiers. Dans une première étude évaluant la prédictivité des tests MMPI (Inventaire multiphasique de personnalité) et l'inventaire de personnalité de Gordon sur le rendement professionnel futur des aspirants policiers, Thomassin conclut que très peu des outils utilisés ne donnent des résultats clairement significatifs. Dans une autre recherche, qualifiée d'exploratoire, elle vérifie, auprès de 89 patrouilleurs et directeurs, les qualités d'un policier bien adapté à partir d'un questionnaire composé de trente qualités à évaluer en fonction de leur importance. Il en ressort que huit qualités obtiennent des cotes significatives pouvant permettre de reconnaître un bon candidat. Ces qualités sont le jugement, l'esprit de décision, l'aptitude à apprendre, l'intérêt pour le travail, l'intégrité, la maturité, la diplomatie et la confiance en soi. Nous y reviendrons en détail dans la prochaine section. Soulignons que cette recherche de Thomassin a permis de mettre en lumière le fait que, par exemple, l'esprit de décision, malgré qu'il soit reconnu comme la deuxième plus importante qualité par les policiers,

ne semble pas plaire autant aux supérieurs. En effet, l'auteur affirme que plus les policiers semblent la posséder, moins les employeurs en sont satisfaits. Dans son étude principale sur la capacité de mesures psychologiques existantes à prédire la réussite professionnelle des stagiaires de l'Institut de police du Québec (IPQ), cette chercheuse conclut qu'à partir des tests utilisés et dans l'état actuel de la recherche, il n'est pas possible de prédire la réussite au stage pratique. Elle décide donc de suspendre ses travaux qui devaient la mener à interroger les milieux de travail sur le rendement professionnel des candidats, car elle craint que la poursuite de cette recherche n'aboutisse à une perte d'argent et d'énergie¹⁰.

Dans un article publié quelques années plus tard, Thomassin (1995) relate sa participation à une consultation provinciale effectuée en 1993 auprès des différents partenaires de la police portant sur les composantes satisfaisantes ou insatisfaisantes de la formation policière à l'IPQ, des besoins additionnels dans la formation et de l'avenir de la police. Parmi ses conclusions, elle y souligne tout particulièrement l'importance que les institutions de formation devraient accorder au développement des qualités et des attitudes personnelles chez les aspirants policiers. Il semble donc que, malgré le fait que Lyne Thomassin n'ait pu en arriver à recommander à l'IPQ des outils de mesures psychologiques lui permettant d'identifier les qualités essentielles à la réussite d'une carrière policière, elle reconnaisse l'enjeu de taille que représente le développement et la reconnaissance de ces qualités chez les recrues. Conséquemment, quelque quinze années plus tard, l'École nationale de police du Québec (ENPQ) se questionne toujours sur le profil des aspirants policiers, sur leurs attitudes, leurs qualités, leurs valeurs et leurs comportements pour l'exercice du travail policier. Le candidat idéal semble devenir de plus en plus difficile à reconnaître. On se demande s'il y a lieu « de revoir [les] critères d'admission, d'inclure des tests psychométriques, [...] d'aller encore plus en profondeur en matière d'éthique et de savoir être policier » (dans *l'École aux postes*, 2006 : 7).

¹⁰ Cependant, bien que cette étude ne se soit pas montrée très concluante et qu'elle ait été abandonnée, il est à souligner que certains outils permettaient de lier, du moins partiellement, la réussite académique aux résultats des tests. Une analyse de régression multiple permet de constater que l'échelle de schyzophrénie du MMPI et une échelle de motivation au contrôle sont reliées à la réussite scolaire et à celle du stage. Le nombre d'infractions reçues lors de leur passage à l'IPQ est liée à trois échelles du MMPI : dépression, déviation psychotique (tendance à la délinquance) et masculinité-féminité. Le dossier d'infraction est aussi lié à l'échelle de responsabilité de Gordon et au test d'estime de soi.

Enfin, la recherche de Claire Denis (2005) vise à cerner l'influence d'une stratégie pédagogique collaborative sur les valeurs et les attitudes des étudiants en Techniques policières en ce qui concerne l'interculturel. Bien que cette étude s'intéresse aux attitudes des étudiants en Techniques policières, elle se réfère à une dimension spécifique de la formation policière, c'est-à-dire celle de l'intervention en contexte interculturel. Ainsi, cette recherche veut comprendre la position des étudiants sur leurs attitudes par rapport à un aspect (l'intervention en contexte interculturel) de leur futur travail et non pas, comme nous le proposons, par rapport à l'ensemble du travail policier contemporain.

Dans une plus large mesure, d'autres études réalisées au Québec se sont intéressées indirectement aux attitudes et aux qualités importantes des policiers. Malgré l'intérêt qu'elles présentent, ces études ne concernent pas la mesure et le développement d'attitudes ou la recherche des qualités nécessaires dans l'optique du travail policier contemporain. Il s'agit davantage de guides de formation à l'intention des policiers (Veillette, 1989 ; Poupart, 1999), d'analyses de situation de travail (Covey, 2001 ; Moreau, 1998), ou d'évaluations d'implantation de programme (Archambault, 1992 ; Theagene, 1994 ; Leclaire, 1998 ; Desbiens, 2002).

Force est donc de constater qu'un champ de recherches demeure à défricher et à explorer afin, d'une part, de bien connaître et de comprendre les étudiants en Techniques policières et, d'autre part, d'améliorer la formation pour contribuer à amener l'étudiant à développer des savoir-faire et des savoir être incontournables pour l'exercice de la profession policière. C'est pourquoi la recherche de moyens efficaces pour mesurer chez les étudiants et futurs policiers les qualités et les attitudes souhaitées pour le travail policier contemporain est essentielle.

Qualités pour l'exercice du métier de policier

Afin d'en arriver à mieux comprendre les qualités recherchées chez les finissants désirant devenir policiers, nous avons effectué l'inventaire de ce qui est présenté dans la littérature. Pour ce faire, nous avons considéré le travail des auteurs ayant proposé différentes listes de qualités tels que

Pugh (1986), Pauzé (1989), Thomassin (1991 et 1995) et Fillion (2005). Nous y avons ajouté la liste des qualités recherchées selon différents collèges offrant le programme de Techniques policières au Québec¹¹ (Cégep de Sherbrooke¹², Collège Maisonneuve¹³, Collège François-Xavier-Garneau¹⁴, Collège Ahuntsic¹⁵, Collège Ellis¹⁶, Cégep d'Abitibi-Témiscamingue¹⁷, Campus Notre-Dame-de-Foy¹⁸). Nous avons également sollicité la collaboration de plusieurs services policiers au Québec. Cependant, fréquemment, pour des raisons de confidentialité liées à l'embauche ou par manque de contact favorisant la circulation d'information, nous n'avons pu obtenir la collaboration que de trois services policiers : le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), la Sûreté du Québec (SQ) et le Service de police de la Ville de Québec. Nous croyons cependant que les 17 sources d'information utilisées dans cette recherche nous permettent d'obtenir un portrait adéquat des qualités recherchées chez les recrues.

C'est à partir de l'ensemble des qualités identifiées par ces différentes sources que nous avons pu établir une liste de soixante qualités recherchées (voir l'annexe 1 pour la liste de ces qualités) dont vingt ressortent plus fréquemment :

¹¹ Notons que douze établissements d'enseignement collégial offrent le programme de Techniques policières. Nous avons récupéré les qualités privilégiées auprès de sept établissements qui affichaient ces qualités sur leur page web au mois de décembre 2005.

¹² Voir : <http://www.cegepsherbrooke.qc.ca/officiel/fr/sections.php?pksections=217694598>, page consultée le 2 décembre 2005.

¹³ Voir : http://www.cmaisonneuve.qc.ca/programmes/tpo/tpo_1.html, page consultée le 2 décembre 2005.

¹⁴ Voir : <http://www.cegep-fxg.qc.ca/fr/formation/programme.php?secteur=2&id=24>, page consultée le 2 décembre 2005.

¹⁵ Voir : http://www.collegeahuntsic.qc.ca/enseigregulier/progretudes/sect_technique/technpoliciere.html, page consultée le 2 décembre 2005.

¹⁶ Voir : <http://www.ellis.qc.ca/>, page consultée le 2 décembre 2005.

¹⁷ Voir : <http://www.cegepat.qc.ca/prg/rn310A0.asp>, page consultée le 2 décembre 2005.

¹⁸ Voir : <http://www.cndf.qc.ca/index.php?s=12&m=104&m2=17>, page consultée le 2 décembre 2005.

TABLEAU 1 *Liste des 20 qualités importantes pour être policier selon la littérature, trois services de police et des établissements d'enseignement offrant le programme de Techniques policières*

Qualités selon la littérature, les cégeps et les services policiers	Fréquence
Le jugement	11
La maîtrise de soi	9
Les habiletés sociales	8
La discipline	8
L'équilibre émotif	8
Les habiletés de communication	7
L'esprit d'équipe	7
Le sens des responsabilités et la fiabilité	7
La confiance en soi	7
La tolérance au stress	7
La bonne forme physique	7
La capacité d'adaptation et la souplesse	7
L'intégrité	6
L'esprit d'initiative	6
L'esprit de décision	5
Le leadership	5
L'impartialité	5
Le maintien d'une bonne réputation	5
L'autonomie	5
La maturité	5

Tout d'abord, le *jugement* est présent dans onze des dix-sept sources utilisées. Vient ensuite la *maîtrise de soi* qui ressort à neuf reprises. *Les habiletés sociales*, *la discipline* et *l'équilibre émotif* sont identifiés par huit sources. *Les habiletés de communication*, *l'esprit d'équipe*, *le sens des responsabilités et la fiabilité*, *la confiance en soi*, *la tolérance au stress*, *la bonne forme physique* ainsi que *la capacité d'adaptation et la souplesse* sont reconnues importantes par sept des dix-sept sources. Nous retrouvons ensuite *l'intégrité* et *l'esprit d'initiative* qui sont nommés par six sources. Finalement, les six qualités qui complètent notre liste ont été nommées chacune à cinq reprises. Il s'agit de *l'esprit de décision*, du *leadership*, de *l'impartialité*, de l'importance de *maintenir une bonne réputation*, de *l'autonomie* et de *la maturité*.

Nous pouvons donc considérer que ces qualités correspondent au profil recherché chez nos finissants en Techniques (nous pouvons aussi considérer que ce sont ces qualités qu'il serait souhaitable d'identifier à la sélection des aspirants en Techniques policières). Il est intéressant d'examiner, tout au long des entrevues réalisées avec nos finissants en Techniques policières, si ces qualités sont également reconnues par eux.

Questionnement

Lorsque nous nous interrogeons sur l'avenir de nos étudiants en Techniques policières, il nous semble que les étudiants finissants devraient être conscients de la complexité de la tâche inhérente au travail policier actuel et des lourdes responsabilités qui leur seront conférées. En effet, ils seront les premiers agents responsables de « faire régner impartialement l'ordre et la paix » et d'assurer la sécurité dans une société démocratique, mais aussi de répondre à tout un lot de demandes relatives aux problèmes sociaux, à la misère sociale et au désarroi humain. Ils devront, pour cela, intervenir dans des circonstances problématiques, complexes et diversifiées.

À titre d'enseignants en Techniques policières depuis cinq ans, nous nous demandons fréquemment quelle est la perception des finissants de ce programme puisque nous entendons parfois des commentaires qui nous laissent croire que certains sont peu conscients de l'ensemble des aspects de leur future profession. Par exemple, nous entendons certains étudiants dire, durant leur cursus scolaire, que la police communautaire n'est pas pour eux parce que c'est du « pelletage de nuages » et qu'ils ne deviendront pas des « socio comm », comprendre ici intervenants sociocommunautaires. D'autres encore prétendent que certains groupes sociaux « méritent ce qui leur arrive » et « que dans le fond, il n'y a rien à faire »; ou encore, que le travail de policier « est excitant et varié et que c'est un métier où il y a beaucoup d'action », semblant peu conscients des exigences analytiques et réflexives du travail policier. Plusieurs étudiants nous donnent ainsi l'impression de croire à l'image du travail policier telle que présentée dans les films. Notons que nous avons également, à titre d'enseignants en sociologie et en psychologie, été approchés régulièrement à ce propos par nos collègues policiers. Ces derniers s'interrogent parfois sur le potentiel de certains étudiants à devenir policier, ou encore, ils nous font part de certaines

difficultés à trouver des candidats chez les recrues capables de s'adapter aux différents rôles du policier contemporain.

Nos interrogations semblent partagées tant par les policiers que par la population en général puisque l'on entend souvent des questions telles : Les étudiants en Techniques policières seront-ils de bons policiers ? Ont-ils les qualités qui feront d'eux des policiers adaptés aux rôles et aux responsabilités que leur attribue la société québécoise ? En d'autres termes, pourront-ils à la fois faire respecter la loi et assurer la sécurité civile tout en se montrant sensibles aux enjeux sociaux ? Seront-ils en mesure de rechercher des solutions pacifiques aux conflits tout en étant capables d'analyser les problèmes de criminalité ? Pourront-ils poser des actions pour prévenir et résoudre les problèmes de criminalité et de désordre en créant des liens avec la population ? Évidemment, de telles questions poussent plus loin notre raisonnement. Nous nous demandons : Les étudiants en Techniques policières sont-ils conscients des enjeux posés par la société actuelle ? Comment comprennent-ils les exigences de la tâche pour laquelle ils ont été formés ? Quelles idées se font-ils de la police ? Aux termes de leur formation académique (DEC), ont-ils pris conscience des qualités recherchées pour une carrière policière ? Quelles qualités considèrent-ils importantes et essentielles pour exercer leur future profession ? Ce sont, en fait, toutes ces questions qui nous ont motivés à effectuer cette recherche auprès des finissants en Techniques policières. C'est pourquoi nous nous sommes penchés plus spécifiquement sur la question suivante : *Comment les finissants en Techniques policières perçoivent-ils le travail policier et quelles sont les qualités qu'ils jugent essentielles pour son exercice?*

Objectifs de la recherche

Comme nous venons de le mentionner, cette recherche vise à *vérifier si, au terme de leur formation, les étudiants en Techniques policières, connaissent et comprennent les attitudes et les qualités requises pour œuvrer au sein de la police contemporaine.*

Les objectifs spécifiques sont les suivants :

- 1) Identifier les attitudes présentes chez les étudiants finissants dans le programme de Techniques policières.
- 2) Identifier la perception des étudiants finissants en Techniques policières par rapport au travail policier actuel.
- 3) Identifier les qualités personnelles que les étudiants finissants dans le programme de Techniques policières reconnaissent importantes et essentielles pour le travail policier d'ordre communautaire.
- 4) Comparer les qualités et les attitudes jugées importantes et essentielles par les étudiants en Techniques policières pour exercer le travail policier à celles identifiées dans la littérature.

D'abord, nous pouvons affirmer, au regard de l'objectif général, que nous possédons maintenant une meilleure compréhension de la perception des étudiants finissants en Techniques policières en ce qui concerne leur conception du travail policier contemporain et des qualités qu'ils jugent importantes pour son exercice. Ensuite, le travail que nous présentons ici démontre clairement l'atteinte des objectifs spécifiques deux, trois et quatre. Malheureusement, pour différentes contraintes de faisabilité, l'objectif un n'a pu être achevé dans les délais fixés par ce projet. De plus, nous nous sommes rapidement aperçus qu'un exercice de comparaison avec une cohorte d'étudiants nouvellement admis en Techniques policières viendrait enrichir notre analyse et notre compréhension des attitudes que les étudiants privilégient. Cependant, le travail effectué nous offre une compréhension nouvelle des étudiants en Techniques policières.

MÉTHODOLOGIE : COMMENT AVONS-NOUS FAIT ?

Choix méthodologique

C'est dans le cadre d'une recherche exploratoire inductive privilégiant les méthodologies qualitatives que nous nous sommes proposé d'atteindre nos objectifs de recherche. Notre démarche est exploratoire parce qu'elle touche à des objets de recherche qui ont été peu étudiés et peu explorés : la compréhension du travail policier ainsi que les qualités reconnues importantes pour son exercice par les étudiants finissants en Techniques policières. Notre orientation méthodologique, qui s'inscrit dans une démarche empirico inductive, favorise la connaissance approfondie du thème à l'étude en mettant l'emphase sur le point de vue des personnes ainsi qu'en se familiarisant avec leurs préoccupations et leurs perceptions. La méthodologie adoptée porte ainsi sur le contenu et le sens des données plutôt que sur la représentativité statistique. Elle s'avère donc être l'approche privilégiée pour documenter et pour comprendre un thème aussi peu exploré que celui à l'étude (Guba et Lincoln, 1994).

Population à l'étude

La population visée par cette étude est composée des finissants en Techniques policières au Campus Notre-Dame-de-Foy à la session d'hiver 2006, c'est-à-dire une cohorte de 24 étudiants à l'aube d'une carrière policière. Le Campus Notre-Dame-de-Foy comptait aussi un autre groupe de finissants en Techniques policières dans le profil appelé « accéléré ». Ces étudiants, qui ont déjà un diplôme d'études collégiales en poche, réalisent la formation en deux ans. Nous n'avons pas considéré ces derniers dans notre étude parce qu'ils nous semblaient, par la nature particulière du déroulement intensif de leur formation, moins représentatifs de l'ensemble des étudiants finissants en Techniques policières au Québec. Par ailleurs, nous ne voulons nullement prétendre que la population à l'étude et que l'échantillon constitué sont parfaitement représentatifs de l'ensemble des étudiants finissants en Techniques policières de la province. En effet, il faut prendre en considération l'influence particulière de l'établissement d'enseignement, la culture de

l'établissement, l'effet de cohorte, les personnalités particulières des enseignants, l'approche de chaque institution face au programme, la répartition des compétences à l'intérieur du programme, etc. Néanmoins, nous considérons que ces étudiants ont été soumis aux mêmes exigences ministérielles que leurs collègues des autres cégeps et à peu de choses près au même programme et à la même formation. Ainsi, nous croyons que des résultats semblables aux nôtres pourraient se retrouver dans d'autres recherches menées dans d'autres établissements offrant le programme de Techniques policières.

Échantillonnage des répondants

Initialement, afin de sélectionner les répondants de notre étude, nous avons simplement prévu élaborer une technique d'échantillonnage probabiliste de hasard simple. L'échantillon de hasard simple ou échantillon aléatoire simple « équivaut à un tirage au sort » (Dagenais 1991: 107). Par cette technique, chacun des éléments de la population possède une « *chance connue, égale et non nulle d'être choisi* » (Beaud 1984: 214). Pour Voyer (1982: 12), cette technique est le « modèle de base à partir duquel se fondent toutes les théories de l'échantillonnage ». La manière de procéder est simple : il suffit d'attribuer un numéro à chacun des éléments de la population visée et de tirer le nombre de sujets suffisants pour former l'échantillon. La condition primordiale pour utiliser cette technique est que le chercheur doit posséder une liste complète et à jour de la population étudiée, condition que nous pouvions respecter.

Toutefois, lors de notre approche de la population à l'étude, nous nous sommes vite aperçus que ce ne sont pas tous les étudiants du groupe qui étaient intéressés à participer à l'enquête. C'est pourquoi nous avons jumelé à notre technique de hasard simple, une autre technique d'échantillonnage non probabiliste de volontaires. Évidemment, cette technique « consiste à faire appel à des volontaires pour constituer l'échantillon » (Beaud 1984: 207). Nous avons donc contacté les étudiants du groupe concerné jusqu'à ce que notre échantillon ait atteint la dimension souhaitée. Le principal inconvénient avec la technique de l'échantillon de volontaires réside dans le fait que toute généralisation peut être hasardeuse. Selon Satin et Shastry (1993: 39), « l'écart entre les caractéristiques des volontaires et celles de la population en général peut donner lieu à

d'importants biais ». Toutefois, étant donné que nous avons rencontré dix-sept étudiants sur une possibilité de 24, soit 70,8 % de la population, nous croyons que les données recueillies sont tout à fait représentatives de la population à l'étude, soit les étudiants finissants du Campus Notre-Dame-de-Foy.

Des dix-sept étudiants finissants en Techniques policières rencontrés, onze sont de sexe masculin, six de sexe féminin et ils sont en moyenne âgés de 20 ans et demi¹⁹. Au moins six d'entre eux ont un membre de leur famille proche ou éloignée qui est policier ; cinq ont des amis qui exercent aussi ce métier et sept n'ont aucun proche dans les forces policières. La majorité d'entre eux (14) occupe un emploi rémunéré et certains ont même plus d'un emploi. De plus, dix répondants occupent un emploi relié à la sécurité ou à l'armée. À cet effet, tous les finissants rencontrés possèdent des expériences dans le domaine de la police ou de la sécurité. À ce stade de leur formation, tous mentionnent les stages et les activités scolaires comme des expériences pertinentes ; seize soulignent les activités de sécurité et de bénévolat exigées par le département de Techniques policières du Campus-Notre-Dame-de-Foy et douze parlent de leurs expériences de travail.

Collecte des données

La collecte des données s'est déroulée au Campus Notre-Dame-de-Foy de janvier à mars 2006 auprès des étudiants de troisième année en Techniques policières. Cette période qui correspond à la dernière session d'étude des étudiants nous permettait de les rencontrer et de recueillir leurs propos en fin de formation.

Nous avons choisi l'entrevue semi-dirigée comme technique de collecte des données. Cet outil nous a permis de fouiller un sujet peu abordé, de relever différentes perceptions sur une même question, d'identifier et de décrire en profondeur les éléments choisis par nos étudiants répondants. Il s'agit sans aucun doute de l'une des techniques de collecte de données les plus

¹⁹ Le lecteur comprendra que nous ne fournirons pas de données précises sur la composition de l'échantillon afin d'assurer à nos répondants l'anonymat et la confidentialité des informations recueillies.

importantes pour ce type de recherche (Fetterman, 1989 ; Savoie-Zajc, 1997). En effet, en recherche qualitative, on recourt plus rarement à l'entrevue standardisée du style question-réponse. On se sert plutôt des entrevues semi-dirigées avec un guide d'entrevue comportant un certain nombre de questions principales qui servent de points de repère : l'interviewer peut aller au-delà des questions posées, en même temps qu'il s'assure d'obtenir à peu près les mêmes renseignements des différentes personnes interrogées (Patton, 1980 : 200-201). Toutes les entrevues ont été effectuées en français et leur durée variait entre quarante-cinq minutes et une heure et quinze minutes. Le protocole de l'entrevue semi-dirigée a été élaboré par les deux chercheurs et validé par des examinateurs externes et internes au Campus Notre-Dame-de-Foy: Francine Lavoie (professeure titulaire à l'Université Laval), Louis-Jacques Dorais (professeur titulaire à l'Université Laval), Jean-Marie-Angers (policier retraité et enseignant en Techniques policières au Campus Notre-Dame-de-Foy), Alexandre Matte (policier retraité et enseignant en Techniques policières au Campus Notre-Dame-de-Foy). Ces personnes ont été sélectionnées parce qu'elles possèdent des expertises en recherche ou une excellente connaissance du domaine des études policières. Le protocole de l'entrevue semi-dirigée fut, par la suite, prétesté auprès de quatre étudiants en Techniques policières ne faisant pas partie de la population à l'étude, mais tout de même finissants en Techniques policières au Campus Notre-Dame-de-Foy. À la suite de ces entrevues exploratoires, le schéma d'entrevue fut peaufiné. Vous trouverez la version finale du schéma d'entrevue utilisé à l'annexe 2.

Analyse des données

Étant donné la nature exploratoire et inductive de notre recherche, il va sans dire que notre analyse a été effectuée selon une approche qualitative. Cette analyse cherchait donc à saisir les particularités et le détail des réflexions et des expériences personnelles de chacun des finissants rencontrés. De plus, considérant l'aspect interprétatif de cette recherche, il nous apparaît donc « impossible de bien décrire un phénomène culturel [...] sans tenir compte de l'idée que s'en font ceux qui y participent; or on n'observe pas les idées, on les comprend intuitivement et on ne les décrit pas, on les interprète » (Sperber 1982: 15). C'est, dans les dialogues et les échanges avec autrui, qu'il s'avère possible de comprendre intuitivement un phénomène et de l'interpréter. Il est

très difficile de décrire la démarche entreprise afin d'analyser toutes les données recueillies. Ainsi que le note Deslauriers (1987: 147), cette démarche consiste principalement à « écouter, transcrire, prendre des notes, lire, ordonner le matériel, l'organiser, le regrouper, lui donner une forme ».

Les entrevues ont été enregistrées et transcrites. Nous avons par la suite procédé à une analyse de contenu catégorielle en ce qui a trait à la transcription verbatim des dix-sept entrevues semi-dirigées. Dans le but de garantir la plus grande fidélité possible aux propos de nos répondants, les données ont été codifiées selon une approche qualitative inductive ou, en d'autres mots, selon une codification ouverte. C'est donc dire qu'aucune catégorie n'était établie avant la première lecture des transcriptions écrites des entrevues. Chaque catégorie a été définie tout au long des nombreuses lectures de chacune des entrevues. Il s'agissait alors d'identifier les unités minimales de sens (les « mots clés ») qu'il est possible de retrouver dans les propos de nos répondants. De plus, les connaissances actuelles provenant de la littérature sur les thèmes étudiés ont aussi été mises à profit dans le but de raffiner et d'appuyer cette analyse.

Considérations éthiques

Dans une recherche, le chercheur a toujours la responsabilité d'anticiper et de résoudre les problèmes rencontrés afin qu'ils ne causent pas de préjudices, d'une part, aux personnes qui participent à l'enquête et, d'autre part, à la communauté professionnelle scientifique (il faut penser aux autres chercheurs qui iront sur le terrain après notre passage). Il faut donc prendre en considération le bien-être physique, social, psychologique, le droit à la vie privée et à la dignité et voir à ce que les droits des personnes en cause soient protégés (Crête, 1997). Les personnes acceptant de participer aux entrevues ont été invitées à signer un formulaire de consentement signifiant leur libre acceptation d'agir à titre de répondants ou répondantes. Vous retrouverez à l'annexe 3 une copie du formulaire de consentement utilisé.

LES RÉSULTATS : CE QUE NOUS AVONS APPRIS

Perceptions sur le métier de policier

Les rôles de la police

La pierre angulaire de notre questionnement concerne la perception et la compréhension du travail policier du point de vue d'un échantillon d'étudiants finissants en Techniques policières. Évidemment, il nous apparaît intéressant, dans le cadre de cette recherche, d'interroger ces étudiants afin de bien saisir le sens qu'ils attribuent à cette profession. Comment envisagent-ils et comment perçoivent-ils leur rôle comme futurs policiers ?

Tout d'abord, la réponse la plus souvent apportée à cette question par les finissants interrogés nous a un peu surpris par son originalité puisqu'elle ne figurait pas dans la littérature, mais aussi par sa grande simplicité (son évidence). En effet, quatorze des dix-sept répondants affirment, lors des entrevues, qu'une part importante du travail policier est d'*aider les gens*. Ils parlent ainsi de répondre à diverses situations où les citoyens sont en détresse, que ce soit lors d'un accident, d'un vol, d'une agression ou de n'importe quelles autres circonstances demandant l'intervention des policiers. Toutefois, l'analyse de l'ensemble de leur propos nous laisse croire qu'ils souhaitent principalement aider des « victimes », donc les gens qu'ils ont envie de protéger et non pas l'ensemble des citoyens. Certains mentionnent aussi l'importance d'offrir un bon service à la population recherchant ainsi leur satisfaction. Il est à noter que cette conception de la mission policière énoncée par nos aspirants policiers contredit les conclusions de Bittner (1990) et de Bennett (1995) qui considèrent le rôle des policiers comme étant davantage un effort collectif orienté vers la restauration de l'ordre et le maintien de la loi plutôt qu'une réponse aux besoins particuliers des individus. Bien entendu, au début des années 1990, que ce soit au Québec, au Canada ou aux États-Unis, la formation policière n'abordait que très peu l'approche communautaire. Il est donc naturel que la position des finissants rencontrés soit quelque peu

différente de celle des auteurs cités. Voici néanmoins quelques extraits de propos qui en témoignent²⁰:

...aider, ça se résume pas mal toujours à aider. Tu sais, dans chaque intervention, je pense que les gens t'appellent parce qu'ils ont besoin d'aide.

Je pense que c'est d'aider les gens à la base. S'il n'y avait pas de gens autour de nous, on ne pourrait rien faire, on n'aurait pas de métier. [...] On est là pour aider les gens.

Le policier est là pour aider dans toutes sortes de situations. Aider, ça peut être aider une personne en détresse mentale ou en détresse physique, ça peut être aider une personne qui est dans une situation où elle ne comprend pas ce qui se passe et qui ne sait pas à qui faire appel. Alors, elle fera appel aux policiers.

Les rôles du policier ? Être disponible pour la population. [...] Puis donner satisfaction aux clients ou aux plaignants.

Viennent ensuite la nomination des rôles qui correspondent davantage aux nomenclatures officielles énoncées notamment dans la *Loi sur la police*. D'abord, soulignons que les mots *protéger et servir* issus des armoiries des corps policiers et si souvent répétés tout au long des années d'enseignement pour décrire le rôle de la police, sont identifiés par les étudiants. Ils sont mentionnés par sept finissants sur dix-sept. Nos répondants identifient aussi différents mandats traditionnels des rôles policiers tels que *faire observer les lois* mentionnés par huit personnes, *maintenir la paix et l'ordre* reconnus par six répondants ainsi que *rechercher les auteurs de crimes et d'infractions et les traduire devant les tribunaux* nommés par quatre étudiants. Naturellement, les finissants sont conscients de leur rôle dans le maintien de l'ordre public. Quatre étudiants interrogés sur dix-sept se reconnaissent aussi le rôle et le devoir de faire appliquer les lois afin de *favoriser le sentiment de sécurité* et quatre autres identifient celui de *veiller à la sécurité de tous*. De plus, deux étudiants mentionnent directement *contrer la criminalité*. Au nombre de finissants qui se sont prononcés au sujet des nomenclatures officielles, nous pouvons affirmer qu'ils semblent très conscients de l'importance de leur rôle à titre d'agent de maintien de l'ordre et de la paix. Voici quelques exemples des commentaires recueillis à ce propos :

²⁰ Nous rappelons au lecteur qu'aucune information permettant d'identifier nos répondants (âge, sexe, expériences) n'est fournie lorsque nous citons leurs propos. Étant donné la petitesse de la population à l'étude, nous voulons assurer à nos répondants, l'anonymat et la confidentialité auxquels ils ont droit. C'est pour cette même raison que nous avons choisi de ne pas attribuer de pseudonyme à nos répondants dans la présentation de leurs propos.

On est là pour faire respecter l'ordre, pour que ce soit vivable. Je pense que s'il n'y avait pas de police, ce serait un peu l'apocalypse. Moi, je vois ça comme ça. Je me dis, sur quoi on se baserait pour avoir des lois, des règles, des règlements ? Qui ferait respecter ça ? Comment ça marcherait ?

Les rôles du policier, c'est d'être présent, de faire respecter la loi. [...] C'est de rendre la société meilleure en faisant respecter les lois et en faisant rentrer les gros méchants à l'intérieur.

Je crois que la mission que l'on confère à la police, ça se résume très bien à préserver l'ordre, la paix, la sécurité publique.

Les rôles du policier, c'est de maintenir la paix évidemment.

Bien, la mission de la police (rires), maintenir la paix, l'ordre, la sécurité publique.

Veiller à la sécurité pour tout le monde, probablement ça rejoint maintenir l'ordre.

Quand une personne est en détresse et qu'elle voit un policier, c'est un sentiment de sécurité pour elle. Même voir l'habillement, quand la personne est en détresse, cela l'aide vraiment beaucoup, ça la guérit de moitié. [...] Rassurer les gens.

...moi je pense que c'est mettre la population en confiance, assurer une belle présence policière pour que les gens se sentent en sécurité.

Leur rôle d'*agent de prévention* est également souligné par cinq finissants sur dix-sept. Ces étudiants affirment être conscients que le rôle de la police inclut la prévention du crime autant que la résolution des crimes :

Le policier ne devrait pas juste essayer de régler les problématiques, mais les voir et les trouver en étant un observateur privilégié parce qu'il est toujours sur le terrain. Je pense que c'est un rôle qui lui revient.

Puis, sinon, peut-être le côté préventif... La vitesse... la ceinture de sécurité, les sièges pour bébé, ces choses-là. Montrer les dangers que ça peut occasionner. Regarder comment éviter ça.

Notons que tous les rôles décrits ci-haut correspondent très bien aux descriptions faites par Wilson (1970), Brodeur et Landreville (1979), Prévost (1999) ainsi qu'aux énoncés contenus dans la *Loi sur la police*.

D'autres rôles fort pertinents et mentionnés par les étudiants ajoutent aux descriptions faites dans la littérature et la majorité des services de police. En effet, cinq finissants soulignent l'importance de leur rôle quant à la *résolution de problèmes* (5/17). Ils envisagent avoir à intervenir fréquemment dans le cadre de conflits ou de situations difficiles où ils devront résoudre des problèmes particuliers pour lesquels ils seront fréquemment les premiers à intervenir ou les seuls que l'on appellera :

Puis c'est d'essayer... pas d'être un médiateur, mais d'essayer de régler les problèmes le plus vite possible, surtout les situations graves, les situations critiques.

La mission de la police, d'après moi, c'est d'être présent, puis de résoudre des problèmes, d'aider les gens, de les référer. C'est d'être là quand les citoyens ont besoin de nous.

Bien que ce rôle ne soit pas mentionné directement par les organismes policiers, il est, comme nous l'avons vu (Ministère de la sécurité publique, 2000), au cœur de l'approche communautaire.

Cinq répondants sur dix-sept identifient également l'importance de leur *rôle de modèle et d'exemple* vis-à-vis leurs concitoyens, prenant ainsi conscience de l'importance d'adopter une conduite irréprochable et de servir d'exemple :

Le rôle du policier, c'est naturellement de montrer un peu l'exemple parce qu'il va intercepter des gens pour des infractions, il va mettre des menottes et il va arrêter du monde. Donc, il faut qu'il soit cohérent, qu'il montre au monde ce qu'on attend d'eux. Pas nécessairement ce qu'ils devraient faire, mais... oui, ce qu'ils devraient faire dans le fond.

Il faut être parfait, puis essayer de faire comprendre au monde d'être parfait aussi.

Qu'il s'intègre à la population et qu'il puisse permettre de conserver une image la plupart du temps positive du milieu policier.

D'être une image, un exemple... sur la route, il faut montrer l'exemple.

Je pense que c'est de donner l'exemple aussi à la population, comment agir et tout ça. Durant notre travail, mais aussi quand on n'est pas en fonction. Je ne prendrai pas mon char « chaud » après être allé dans un bar. Je vais donner l'exemple dans le fond.

Bien qu'ils ne soient pas mentionnés dans la littérature, d'autres rôles associés au travail policier sont à l'occasion identifiés par nos finissants. Notons que ces rôles ne sont toutefois pas opposés à ceux identifiés dans la littérature. Ils sont *améliorer la société* (2/17), *collaborer avec les autres services d'urgence* (1/17), *comprendre la société et s'y adapter* (1/17), *exercer un contrôle, un pouvoir et un leadership* (1/17), *faire preuve de justice et de respect* (1/17) et *maintenir ses connaissances à jour* (1/17).

Il paraît donc exister une assez bonne concordance entre la compréhension des étudiants finissants en Techniques policières lorsque nous les interrogeons sur leur rôle comme futurs policiers et les différentes descriptions du travail policier qu'il nous a été possible de recenser auprès de différents services de police et dans la littérature. Les finissants interrogés comprennent les rôles traditionnellement reconnus à la police, mais semblent également conscients dans une large mesure, même s'ils ne l'expriment pas explicitement, qu'ils sont des agents de changement capables d'agir sur leur environnement en aidant les citoyens. En effet, dans leurs mots, les étudiants interviewés ont décrit, en majeure partie, le travail policier tel que présenté par les articles 48 et 69 de la *Loi sur la police*.

Activités quotidiennes et interventions policières

Pour bien saisir la compréhension du travail policier chez les finissants interrogés, nous avons aussi jugé pertinent de les interroger sur les activités quotidiennes des policiers et sur des interventions dans lesquelles ils pensent être appelés le plus souvent comme policiers. Comme nous l'avons vu précédemment, les services de police se consacrent à un grand nombre d'activités autres que celles concernant l'application de la loi et les activités non liées au crime absorbent la majorité du temps de travail des services de police (Chalom, 1998 ; Murphy et Muir, 1985 ; Prévost, 1999). Chaque répondant était invité à identifier les cinq genres d'interventions que le policier est amené à effectuer le plus souvent lors de ses quarts de travail. Certains répondants ont

identifié plus de cinq interventions²¹. Ainsi que le montre le tableau 2, l'ensemble de nos dix-sept répondants a identifié 92 éléments de réponse associés à des activités ou à des interventions policières qui représentent, selon eux, les activités professionnelles qu'ils auront à accomplir :

TABLEAU 2 *Activités et interventions policières selon nos répondants*

Types d'intervention²²	Fréquence	Pourcentage
<u>En lien avec des activités criminelles</u>	<u>40</u>	<u>43,5 %</u>
Crimes avec violence	24	26,1 %
Crimes contre la propriété	8	8,7 %
Autres crimes	8	8,7
<u>En lien avec la sécurité routière</u>	<u>20</u>	<u>21,7</u>
<u>En lien avec des questions d'insécurité</u>	<u>16</u>	<u>17,4</u>
<u>En lien avec des questions de désordre et de problèmes sociaux</u>	<u>12</u>	<u>13,1</u>
<u>Autres²³</u>	<u>4</u>	<u>4,3</u>
Compléter des rapports	1	1,1
Informations touristiques	1	1,1
Services dépassant le mandat policier	2	2,2
Total	92	100

Près de la moitié des éléments mentionnés (40) concernent des interventions policières en lien avec des activités criminelles : 24 exemples de crimes avec violence (quinze cas de violence conjugale, sept de voies de fait et deux de violence familiale), huit exemples de crimes contre la propriété (vols et entrées par effraction) et huit exemples d'autres crimes (vandalisme, fraude et stupéfiants). Vingt éléments mentionnés concernent la sécurité routière (infractions au Code de la sécurité routière, accidents de la route ou activités de circulation). Seize exemples ont été fournis en ce qui concerne la question de l'insécurité. On y mentionne notamment les *plaintes de bruit*,

²¹ Rappelons au lecteur qu'il trouvera le schéma d'entrevue utilisé à l'annexe 3.

²² Rappelons que cette classification est empruntée à Prévost (1999).

²³ Inspirés des propos de nos répondants.

l'insécurité des personnes âgées et les chicanes entre voisins. Quelques mentions ont aussi été faites à propos du désordre et des problèmes sociaux. Elles concernent le *désordre sur la voie publique* (trois mentions), les *escarmouches à la sortie des bars* (cinq mentions), les *tentatives de suicide* (trois mentions) et des activités visant à *prévenir certains problèmes* (une mention). D'autres exemples d'interventions ou d'activités policières soulignées par nos répondants dépassent la typologie empruntée à Prévost (1999). Pour un répondant, les policiers peuvent être amenés à *renseigner les gens et à fournir des indications*, communément appelées des « informations touristiques ». Pour un autre, ils sont amenés à *rédiger beaucoup de rapport*²⁴. Enfin, deux répondants mentionnent le fait que les policiers seront amenés à *rendre des services* pour des événements qui ne « dépendent pas d'eux » (par exemple, venir en aide à quelqu'un qui a fait appel à la police pour un dégât d'eau)²⁵.

À ce propos, soulignons que nous devons nous montrer très prudents afin de déterminer ce qui fait partie du travail policier ou ce qui constitue une charge indue. D'ailleurs, dans les années 1980, le sociologue français Dominique Monjardet (1984 et 1985) avait demandé à un échantillon de 194 policiers d'identifier dans une liste, les « vraies » tâches relatives au travail policier et celles considérées comme « indues ». Monjardet avait remarqué que si on additionnait toutes les tâches que l'un ou l'autre décréait comme « indues », il n'en restait aucune. Si, au contraire, on additionnait toutes les tâches que l'un ou l'autre considérait comme du « vrai » travail policier, on retrouvait toutes celles qui avaient été présentées. Nous pourrions en conclure, d'une part, que chaque policier possède, sur le plan individuel, une compréhension et une conception de son rôle et des tâches qu'il a à accomplir²⁶ et, d'autre part, que tout fait partie du travail policier comme le souligne ce répondant :

Ça englobe tout. Le policier est appelé pour n'importe quoi. Que ce soit le CSR, le code criminel, les infractions municipales, la prévention dans les écoles... son travail englobe tout.

²⁴ Nous croyons ici que la majorité des répondants sont conscients qu'ils auront une multitude de rapports à compléter dans l'exercice de leur fonction. Toutefois, la manière dont la question était posée (être appelé à intervenir) ne favorisait pas ce type de réponse.

²⁵ « Des fois on va être appelé, puis on va se dire qu'est-ce qu'on fait ici? »

²⁶ C'est pour cette raison que nous avons ajouté ces éléments à la typologie utilisée par Prévost (1999).

Donc, si on se réfère aux proportions associées aux différentes tâches des policiers que nous avons présentées dans la première partie, force est de constater, d'une part, que les finissants rencontrés n'ont pas une vision claire à propos des activités quotidiennes et des interventions qu'ils auront à effectuer. En effet, nous avons vu que les appels reçus par les services policiers sont reliés dans 20 % à 30 % à la criminalité. Ils constituent cependant 43,5 % des interventions identifiées par nos répondants. De plus, nous ne considérons pas ici les exemples de sécurité routière reliés à la conduite avec les facultés affaiblies qui relèvent du *Code criminel* ou certains problèmes de désordre en lien avec de possibles accusations criminelles (escarmouches à la sortie des bars). D'autre part, les appels liés à des questions d'insécurité représentent le plus grand nombre d'appels logés auprès des services de police (Prévost, 1999). Pour nos répondants, ils ne représentent que 17,4 % des interventions mentionnées. Nous pouvons donc constater qu'ils sont davantage conscients de la diversité des tâches qu'ils auront à accomplir que de leurs proportions réelles dans le travail quotidien.

Qu'est-ce qui rend ce métier tellement intéressant ?

Connaître ce qui rend le métier de policier intéressant aux yeux des finissants en Techniques policières, nous offre une perspective pour comprendre leur perception par rapport au travail policier actuel. Nous les avons donc questionnés sur leurs motivations à vouloir devenir policier et sur les aspects positifs qu'ils associent à leur futur travail. D'abord, mentionnons que les motivations identifiées par nos répondants les incitant à vouloir devenir policier concernent davantage des éléments qui ne sont pas en lien avec l'esprit de service. En effet, les deux tiers de notre échantillon (onze répondants) ont mentionné, comme motivation, le fait que le métier de policier est un travail « d'action », « qui bouge » et « où il y a peu de routine ». Ensuite, plus de la moitié de notre échantillon (neuf répondants) se reconnaît la personnalité, des attitudes ou des qualités personnelles pour exercer le métier de policier. Le rêve d'être policier, la fascination pour la profession ou le prestige que celle-ci peut apporter constitue une motivation importante pour sept répondants. L'aspect social du travail et le fait de pouvoir venir en aide aux gens ainsi que les défis et les risques propres au travail policier sont des motivations soulignées à six reprises chacune. L'influence des modèles policiers (amis, membres de la famille ou représentations des

policiers dans les médias) constitue une motivation importante pour cinq répondants. Pour trois répondants, les nombreuses possibilités de carrière qu'offre le métier de policier sont une motivation digne de mention. Enfin, deux répondants soulignent l'autonomie et la liberté que procure le travail policier et, une seule personne discute des avantages financiers.

Nous avons également questionné nos répondants sur les aspects positifs qu'ils associent au travail policier ainsi que sur les aspects plus difficiles qu'ils anticipent en cours de carrière. Premièrement, comparativement aux rôles de la police où nos répondants ont identifié en masse le fait qu'il est de la responsabilité des policiers d'aider les autres, les aspects positifs qu'ils ont identifiés laissent, une fois de plus, un peu moins de place à l'esprit de service²⁷. Néanmoins, il faut reconnaître que dix des seize répondants²⁸ ont affirmé que l'un des avantages du travail policier était la possibilité de venir en aide aux gens :

Moi, personnellement, savoir que j'ai fait plaisir à quelqu'un, que j'ai réglé un problème, même si c'est un petit problème, par exemple deux enfants qui se battent, savoir que ça s'est réglé, je serais heureuse. Savoir qu'on règle des problèmes.

T'es vraiment quelqu'un de concret, t'aides les gens. Le monde se réfère à toi quand ils ont des troubles. C'est extraordinaire ! Tu arrives, puis la situation arrête, on règle les problèmes.

Savoir que tu viens en aide à du monde et que des fois si tu n'étais pas là, il y aurait des situations qui dégèneraient, c'est quand même quelque chose qui est valorisant. Puis, en même temps, tu vas aider du monde et je pense que c'est quelque chose d'assez beau. Je trouve que c'est quelque chose d'important d'aider le monde et de s'entraider.

C'est sûr qu'aider les gens, c'est un des gros aspects positifs. C'est vraiment aider les gens, mais en profondeur. Si t'es un bon policier, tu vas être capable d'aider les gens. Il y en a qui vont aider les gens, mais vraiment à la surface. Ils vont arrêter le problème, mais si t'es un bon policier, tu peux chercher en profondeur. Tu peux aller vraiment régler le problème en profondeur et puis c'est ça que je vais aimer.

²⁷ Rappelons que quatorze des dix-sept répondants ont affirmé que l'un des rôles des policiers est d'*aider les gens*.

²⁸ La question a été omise pour l'un des répondants.

Deuxièmement, soulignons que la majorité des aspects positifs identifiés par nos répondants concernent des bénéfices qu'ils pourront tirer de ce travail. D'abord, dix finissants mentionnent la valorisation, le prestige et l'estime de soi qui peuvent découler de l'exercice du travail policier :

Je pense que c'est s'accomplir quand on est policier. C'est sûr qu'il y a toute la question du prestige par rapport au métier et que c'est un métier respecté.

Quand tu identifies quelqu'un qui est policier, ça frappe tout de suite. Le monde est impressionné un peu par ça.

Oui, c'est de la fierté, puis c'est du prestige d'être policier.

La moitié des répondants questionnés (huit) insistent sur le fait que le travail policier en est un *d'action, diversifié et très peu routinier* :

Après ça, l'action, je dirais tout le temps le « thrill ». Tu pars tes sirènes et tu capotes. Tu penses à ce que tu vas faire et tu te fais plein de scénarios.

C'est une grande diversité d'interventions, tu peux faire plein de choses, tu peux bouger, tu peux aller te promener, tu peux aller voir le monde, c'est le fun.

Ce n'est pas un travail stable si on veut. C'est peut-être cela qui m'attire un peu, car un métier stable me tannerait ou dérangerait. Ce n'est pas routinier. C'est sûr que certaines interventions peuvent sembler être les mêmes, mais c'est jamais pareil...

La diversité de l'emploi, ça c'est sûr. Même si on faisait tous les appels de violence conjugale, il n'y en a pas qui vont être identiques. Ça va tout le temps être différent.

La très grande variété de postes et les multiples possibilités de carrière sont des éléments importants à considérer pour sept répondants :

Tu peux travailler dans plusieurs domaines, c'est ça que j'aime. Tu peux aller dans des secteurs spécialisés, tu peux être enquêteur, tu peux être patrouilleur, tu as beaucoup de domaines.

T'as plusieurs échelons que tu peux gravir. Tu peux faire n'importe quoi, c'est diversifié, c'est merveilleux. C'est ça qui est positif. Tu rentres patrouilleur et après tu peux aller n'importe où. C'est ça qui est le fun.

La perspective d'emploi si on veut. Il y a tellement de branches où on peut aller : les enquêtes, la patrouille, la filature... Je pense qu'on est capable de réussir à trouver quelque chose qu'on aime dans le métier de policier. Sinon, il y a de la paperasse pour ceux qui aiment ça écrire (rires).

Une autre chose, c'est qu'il y a plusieurs branches dans le métier policier. On a plusieurs avenues. Donc, je pense que c'est une belle carrière à envisager. Tu peux faire ton cheminement, il n'y a pas un policier patrouilleur qui va avoir le même cheminement. Il n'y a pas une carrière qui va se ressembler. Il y a plusieurs options professionnelles. Je pense que c'est le fun de même. Il n'y a pas de routine.

Troisièmement, six répondants soulignent aussi *l'importance du travail et de l'esprit d'équipe ainsi que la solidarité et la fraternité policière* comme aspects positifs :

Après cela, le travail d'équipe qui est vraiment le fun. T'es avec ta gang, tu sais que tu es supporté.

C'est un des jobs où le travail d'équipe est important. Je pense à d'autres jobs, il n'y en a pas beaucoup d'autres où le travail d'équipe est aussi important que dans la police. Parce que quand tu es avec ton partenaire et que tu es avec lui toute la journée, toute la semaine, quart de travail après l'autre, tu développes comme cette espèce de solidarité-là. C'est un bon côté et c'est quelque chose qui m'attire énormément dans la police.

Après ça la fraternité entre policiers. Ça, je sais que je vais adorer ça. J'ai fait mes stages, puis tous les policiers jouaient au hockey ensemble et ils se tiennent. C'est quasiment des amis. Ça je trouve ça assez bien.

Quatrièmement, cinq répondants reconnaissent que l'aspect social (le « contact avec le monde ») les attire tout particulièrement dans travail policier :

T'arrives chez quelqu'un de sociable qui a besoin de parler, c'est le best...
Travailler avec des gens. C'est un point aussi que j'aime beaucoup.

À notre grand étonnement, la question des *avantages financiers et des bénéfices économiques* n'est mentionnée que par le quart de notre échantillon, certains soulignant même que ce n'est pas ce qu'il y a de plus important :

On ne se le cachera pas, ce sont des belles conditions, même si ce sont des horaires variables... une belle protection, un bon salaire, mais ce n'est vraiment pas pour ça que l'on devient policier. Sinon, on va être malheureux longtemps !

Bien, il y a l'aspect salarial. On ne peut pas le cacher. Une fois que tu es engagé, tu es pas mal sûr de rester là longtemps... au moins 25 à 35 ans. Tu as la retraite qui n'est quand même pas mauvaise.

C'est sûr qu'il y a le salaire, mais ça c'est un à-côté. Je vois ça plutôt comme un bonus. [...] Je n'ai pas choisi le métier de policier pour le salaire. Il y en a que c'est ça, mais moi ce n'est pas ça.

Enfin, les éléments suivants ont été soulignés par quelques finissants comme étant des aspects positifs du métier de policier: « *servir de modèle* » (deux mentions), « *les défis* » (quatre mentions), « *être un sauveur* » (trois mentions) ou un « *justicier* » (deux mentions) et, enfin, le fait d'avoir un certain « *pouvoir* » (deux mentions).

Que redoutent-ils ?

Nous avons aussi demandé aux finissants d'identifier les principales difficultés qu'ils associent au travail policier. Vingt-deux pour cent des craintes exprimées par les finissants interrogés sont liées aux *horaires de travail*. Ils expriment qu'il pourrait être difficile pour eux de s'adapter aux horaires, notamment aux changements des relèves de travail : jour, soir et nuit. Ils prévoient également une surcharge des horaires en fonction du temps supplémentaire à accomplir. À ce propos, ils parlent plus particulièrement de la difficulté de garder une bonne santé en fonction des horaires variables et de la surcharge de travail présumée (anticipée). De plus, la même proportion des répondants craint un impact négatif des horaires de travail sur leur vie personnelle, familiale et sociale. Voici quelques extraits des points de vue illustrant ces inquiétudes :

... des conséquences sur notre vie familiale et sociale. Au début, sûrement que l'on va avoir des horaires chargés à faire du temps double. Il nous faudra faire attention à la surdose de travail, c'est important. C'est un côté négatif parce qu'on ne sait jamais quand on va avoir congé. Pour les années futures, si j'ai une famille, je crois que ça va être difficile. Je vais voir avec eux et avec les amis aussi. Je crois que c'est important

d'avoir d'autres amis que des amis policiers, d'entretenir un cercle d'amis, un cercle d'activités, d'avoir des loisirs et de décrocher.

Les horaires risquent d'être difficiles pour la vie familiale. Travailler toujours, jour, soir et nuit ; puis lorsque l'on commence avec une famille et que les enfants sont jeunes, ma future conjointe risque de trouver ça difficile.

Moi, je suis quelqu'un qui m'implique à cent milles à l'heure. C'est sûr que ça va empiéter dans ma vie personnelle. Mon boss va me demander de faire des heures supplémentaires et je vais répondre pas de problème. Mais, à un moment donné, je vais finir par faire de l'épuisement professionnel, ça je suis certaine de cela. Je suis la bonne candidate pour cela.

Les quarts de travail et les changements de quart affectent l'alimentation. Il faudra essayer de bien manger, puis avoir une vie saine tout le temps parce que tu fais des quarts de nuit, de jour, de soir. T'habituer au manque de sommeil, c'est une grande difficulté.

Une autre difficulté identifiée est liée au fardeau ressenti quant à *l'atteinte de perfection*. Il semble en effet que 16,9 % des éléments de réponse obtenus auprès des étudiants interrogés concernent leur conviction que les citoyens et les services policiers exigent d'eux la perfection en tout temps (24 heures sur 24). Ils sentent, en effet, une grande pression à agir toujours d'une façon irréprochable voire même parfaite puisqu'ils seront perçus comme des modèles et qu'ils ont l'impression que l'ensemble de leurs comportements sont examinés à la loupe et jugés très sévèrement. Certains mentionnent même que déjà comme étudiants, ils leur arrivent d'être rappelés à l'ordre par leurs enseignants, leur famille et même leurs amis à ce propos. Il semblerait donc que l'on exige déjà d'eux une conduite irréprochable ce qui leur cause un certain stress. Ils sont aussi conscients que de plus en plus les citoyens, les divers organismes de défense des droits et surtout les médias sont à l'affût et dénoncent les conduites policières qu'ils perçoivent inadéquates. Ils savent qu'en cas de conduite inappropriée (critiquable), ils auront à être évalués par leurs pairs et seront soumis au Code de la déontologie policière. Somme toute, ils craignent de faire des erreurs, d'être jugés sévèrement et d'être pris à défaut, ce qui les amène à ressentir une pression, du stress voire même une angoisse de performance pour certains. Les finissants relatent de plusieurs façons leurs inquiétudes à ce propos. En voici quelques exemples :

...être jugé par les autres, ça me fait peur un peu. Ce que l'on se fait dire à l'école : quand tu es police, tu es police 24 heures sur 24. Depuis qu'on est en Techniques policières, on est pointé, on est partout un peu police. Tu fais quelque chose et tu te fais déjà dire : « Une police qui fait ça ? » Oui, c'est comme être pointé, être ... étiqueté, puis jugé. Ça arrive souvent aussi dans le voisinage ou dans la famille. Moi, ce sont des choses qui m'arrivent, dans ma famille, d'être étiqueté.

On n'a vraiment pas le droit à l'erreur. Aussitôt qu'on fait une gaffe, on se le fait reprocher, puis ça peut souvent nous nuire dans notre travail parce qu'on dit : « Ah ! Si je fais ça, je vais peut-être me faire taper sur les doigts », mais ça serait tout de même la bonne action à poser. Ensuite, les médias qui vont toujours amener... détruire l'image de la police, mais quand on fait un bon coup, on n'en entend jamais parler.

Autres difficultés dans les dernières années, avec la *Loi sur la police* et la déontologie, j'ai peur d'avoir une pression tout le temps pour faire attention à mes actes par crainte de... toujours par crainte... Maintenant, on l'a vu, les policiers de Montréal sont filmés par les hélicoptères... [Référence à l'affaire Anne-Marie Péladeau] Les yeux des gens sont tout le temps rivés sur les policiers. Quand on voit passer un policier dans la rue, on se détourne tout le temps, puis à la moindre petite anicroche...

J'aurai vraiment peur de ce que je fais. Je vais vraiment me surveiller dans tout au début... même probablement tout le long de ma carrière parce qu'il y a tellement de codes... le code déontologie, le code de discipline, à l'interne... il y a tellement de choses, on est surveillé...

En résumé, les étudiants finissants craignent l'évaluation constante des citoyens, des collègues, de leur famille, des médias et le code de déontologie policière qu'ils considèrent souvent comme une embûche à l'exercice de leur futur travail. Ils anticipent les regards inquisiteurs, les accusations ainsi que les poursuites possibles s'ils sont pris en défaut.

Dans un autre ordre d'idées, quatorze pour cent des éléments de réponse recueillis auprès des répondants sont liés aux risques associés à la crainte de *difficultés émotionnelles* consécutives à la lourdeur de certaines interventions. Dix étudiants sur dix-sept mentionnent particulièrement la lourdeur émotive et les risques pour leur santé mentale, incluant le choc post-traumatique. Voici comment ils décrivent ces difficultés :

Une annonce de décès. Quand je vais aller annoncer : « Ta petite fille s'est fait agresser sexuellement, puis il l'a massacrée... puis elle est morte ». Elle a trois ans la belle petite puce. Je vais avoir de la misère à annoncer ça.

Après ça, il va falloir être très forts mentalement parce qu'on va vivre des expériences, des émotions qui vont être difficiles en tant qu'humain. On a aussi une vie familiale, puis on fait partie de la société. Alors, puisque l'on est humain, on a aussi notre vie à vivre. Malgré tout, il va falloir cheminer à travers ça. Puis, la présence d'émotions fortes qui parfois vont peut-être amener, par exemple, des dépressions chez certaines personnes ou vont emmener des difficultés familiales. Il va falloir apprendre à « dealer » avec ça.

C'est sûr que ce n'est pas un milieu facile, on n'appelle pas la police quand ça va bien. Bien, tu sais, avoir affaire à des situations qui ne sont pas toujours le fun, accidents, blessés, annonces de décès...

Surtout les accidents mortels, tout ce qui a rapport à la mort, puis tout ce qui a rapport avec des gens qui souffrent. Voir les femmes battues, ça peut être dur sur le moral.

Peut-être de voir des événements traumatisants. Moi, je n'en ai jamais vus, je ne sais pas ce que ça fait vivre. Sauf qu'il y a beaucoup de policiers qui en ont vécus et ça va sûrement m'arriver à un moment donné. Rester avec des images longtemps dans la tête, vivre avec cela plusieurs années. C'est une affaire dont il faut tenir compte, puis être prêt à cela quand on arrive dans la police.

Deux autres difficultés nommées ex æquo par les finissants sont celles liées à la *pression* anticipée et à la difficulté prévue de s'adapter à la *culture policière* qui représentent 12,7 % chacune des éléments mentionnés.

La *pression* identifiée par les finissants interrogés est liée à la lourdeur des responsabilités et au stress lié au travail dont nous avons déjà brièvement discuté. Il semble en effet qu'ils soient très conscients des responsabilités qu'ils auront à supporter comme policier et de l'importance des situations qu'ils auront à affronter, incluant la nécessité d'un rendement sans bavure (cinq mentions). Ils craignent également le stress lié à une telle recherche de perfection et à l'ensemble des situations stressantes inhérentes au travail policier (quatre mentions). Voici quelques exemples exprimant cette lourdeur de la pression ressentie :

En intervention, décider, toujours avoir à faire un choix, puis avoir à choisir vraiment vite. Ne pas avoir le temps de prendre conscience des conséquences et de prendre une décision. Agir sous pression aussi. Ce n'est pas un aspect négatif, mais ça fait partie du métier. Agir sur le fait, c'est toi qui décides de ce qui va se passer. C'est toi qui décides

d'accuser quelqu'un, c'est toi qui décides de sa liberté. Tout prendre en charge sur tes épaules... puis de m'adapter à ça.

La possibilité de tuer quelqu'un, d'être obligé d'utiliser mon arme à feu, puis vivre avec ça, surtout les conséquences. Pendant le geste, c'est sûr que tu le fais, ça vient tout seul. Mais après ça, vivre avec les remords : «Aurais-je dû le faire ou pas? »

Le stress, ça serait un autre point. Les coéquipiers, les supérieurs, la déontologie, la société, la famille. C'est l'ensemble du stress qui vient de toute part.

C'est le stress. Tout le temps poussé à agir au maximum.

Quant à la *culture policière*, les étudiants parlent de certaines craintes à propos de leur adaptation au(x) milieu(x) policier(s). Ils croient, à partir de ce qu'ils ont vu ou entendu en stage, qu'il soit parfois difficile de s'intégrer à titre de « petits nouveaux » aux équipes « tissées serrées » dont ils entendent fréquemment parler. Les initiations, les blagues, peut-être même certaines formes de harcèlement qui auraient cours quelquefois envers certains agents seraient autant d'épreuves qu'ils appréhendent affronter. Donc, les traditions qui existent, semble-t-il, dans certains milieux policiers et qui font que les nouveaux agents doivent tolérer un certain nombre de contraintes (places aux réunions, équipiers dont personne ne veut, tâches ingrates, méfiance, etc.) à leur arrivée dans les services de police, semblent en inquiéter quelques-uns. Ils sentent bien qu'ils auront à faire leurs preuves, du moins à leurs débuts, et qu'ils seront observés de près par leurs futurs collègues.

Certains anticipent également quelques difficultés quant à l'observance de certaines règles implicites (traditionnelles) qui seraient partagées par plusieurs policiers, particulièrement celle qu'il semble convenu d'appeler « la loi du silence » qui exigerait qu'ils se protègent entre eux. En effet, plusieurs mentionnent la difficulté de respecter l'obligation d'honnêteté qu'ils sentent se devoir à eux-mêmes et à leur profession avec une certaine protection qu'ils croient devoir à un collègue policier qui aurait commis une faute. Cette difficulté semble aussi renforcée par l'obligation qu'ajoute l'article 260 de *La loi sur la police* qui, depuis 2001, oblige tout policier à « informer son directeur du comportement d'un autre policier susceptible de constituer une faute disciplinaire ou déontologique touchant la protection des droits ou la sécurité du public ou susceptible de constituer une infraction criminelle ». Pour les finissants rencontrés, il s'agit

davantage de « dénoncer » un collègue ayant un comportement dérogatoire dans l'accomplissement de ses tâches. Ils sentent qu'en plus de la difficulté de prendre une telle décision, ils auront à vivre avec les conséquences de celle-ci et devront briser la loi du silence. D'une part, s'ils dénoncent, ils craignent de vivre du rejet de la part des autres policiers puisqu'en dénonçant, ils mettent dans l'eau chaude un collègue. D'autre part, s'ils cachent la faute pour protéger un collègue, ils savent qu'ils auront à vivre avec leur conscience et le risque, si la faute est découverte, d'être accusés de complicité, peut-être même de perdre leur emploi. Que feront-ils ? Comment assumeront-ils les conséquences de leurs choix ? Plusieurs semblent donc très inquiets à ce propos. Voici quelques exemples des difficultés liées à ce que les finissants ont appelé la culture policière :

Il y a la loi qui nous oblige à dénoncer nos confrères. C'est juste que si je le dénonce, vais-je être capable de vivre avec l'attitude que les autres policiers vont avoir envers moi ? C'est à y penser. Parce que dans un sens, on n'a pas le choix, puis ça peut se retourner contre nous.

Au niveau social dans le service de police. Moi, ça me fait peur ma première journée de police. Comment je vais être perçue du service, des membres ? Qu'est-ce qui va se passer, avec qui je vais être jumelée, comment va être mon partenaire ? Comment dois-je agir ? La loi du milieu, ça existe. Je trouve que c'est un aspect très négatif de la police. La loi, les policiers qui ne dénoncent pas, qui se protègent entre eux. C'est sûr que c'est important de se « backer » et je vais être là s'il y a un problème, je vais soutenir mon partenaire, mais comme on en a parlé dans des cours... si l'on voit son partenaire battre un autre citoyen, il faut en parler. Mais cette loi, de ce milieu-là, ça existe. Aussi, au niveau de l'ambiance du service de police, de la compétition, je pense que ça existe. Il ne faut pas se le cacher. Ça me fait peur. Comment je vais réagir ?

C'est un milieu fermé, on a plein de témoignages là-dessus et c'est sûr que ça va être comme cela. Quand il arrive quelque chose, il faut que tu fermes ta gueule. Puis, ça c'est une des principales contraintes et c'est une des choses qui me fait peur. D'être témoin de quelque chose qui n'a pas de bon sens, mais si je veux garder ma job et ne pas avoir de troubles, il faut rester silencieux.

Une autre difficulté ? La première journée que je vais entrer, c'est de m'adapter aux autres personnes. Comment vont-elles me percevoir ? Se faire inclure dans la gang. Ça pourrait être une difficulté pour moi. [...] L'accueil était bon, mais si tu es temporaire tu t'assis là, si t'es permanent bien c'est ta place qui est là et tu ne parles pas. [...] Ils me l'ont dit aussi quand je suis entré. Tu t'assis là, lorsque tu es temporaire. [...] Bien cela m'a vraiment surpris parce que je pensais que la police était vraiment unie, mais dans le fond ça ne l'est pas. Il y a des clans, il y a des gangs.

Soulignons également que 7 % des réponses obtenues sont liées à la crainte de se sentir impuissants face au système judiciaire et à plusieurs autres phénomènes avec lesquels ils auront à vivre comme futurs policiers. Citons-en quelques exemples :

On est des intervenants de première ligne, puis on n'est pas toujours d'accord avec le système de justice ou ce qui se passe. Tu sais, on arrête une personne et après ça, on n'a plus le contrôle. On fait juste l'arrestation puis après ça, ce n'est plus entre nos mains. Des fois, ça peut être difficile de voir qu'on vient d'arrêter quelqu'un et il est déjà dehors.

C'est frustrant de savoir qu'elle [une femme violentée par son conjoint] peut arriver à la cour puis défendre son mari. Ce sont des choses comme ça... L'impuissance, c'est vraiment l'impuissance par rapport à la personne, tu veux l'aider, mais elle ne veut pas.

Ne pas être capable de résoudre une affaire. Se sentir impuissant face à quelque chose. Ça va arriver souvent qu'on ne puisse pas régler toutes les choses. Comment on se sent quand on sait qu'on n'a pas été capable d'accomplir ou de régler un problème ? Je pense que ça va jouer beaucoup, qu'on va se sentir pas bon. On se demande qu'est-ce que j'ai fait de pas correct ?

Quelques personnes mentionnent également leur crainte d'être associées à la *mauvaise réputation* faite aux policiers par certains citoyens. Par exemple, celle de policiers corrompus ou qui abusent de leurs pouvoirs ou encore celle de « donneux de tickets ». Ils craignent que ces étiquettes ne décrivent l'ensemble des policiers dans l'esprit de certains citoyens ou dans l'image fréquemment véhiculée par les médias. Même s'ils soulignent plutôt croire que la grande majorité des policiers soient honnêtes, plusieurs se disent conscients qu'il existe certainement quelques éléments négatifs dans les rangs. Voici quelques exemples d'étiquettes négatives qu'ils craignent devoir supporter :

Souvent, quand il arrive des choses, à la télé, c'est pas bien parce qu'ils parlent de la police en mal. On m'en reparle tout le temps à moi, puis on me demande qu'est-ce que tu aurais fait toi ? C'est tout le temps négatif ce que les gens voient.

Je me fais dire que dans le milieu de la police, c'est quasiment le pire milieu qu'il y a. C'est un peu ironique parce qu'on est là pour aider et pour faire respecter les lois, mais souvent dans le milieu de la police, il y a en a qui contourne, puis ça on ne peut rien y faire, d'après moi. Il faudrait faire quelque chose, mais c'est difficile de parler.

...la vision que les gens ont de la police, en plus comme je disais tantôt, tout ce qu'on entend sur la police où certains seraient des agresseurs, des trafiquants de drogues... Puis, ce n'est pas juste une personne qui écope, c'est le corps de la police au complet, puis les policiers en général.

Je sais que les policiers ne sont pas tous parfaits. Puis, je sais qu'il y en a qui n'ont pas leur place là. Tu sais, quand on parlait de média plus tôt, on en voit ces temps-ci qui ne se contrôlent pas... un coup de poing de trop, un coup de pied de trop ou bien une remarque de trop ou quelque chose comme ça. Quand on se chamaille avec quelqu'un, quand il est à terre puis menotté, il ne mérite pas d'autres coups.

De façon plus isolée, trois personnes mentionnent d'autres difficultés dont celle de *maintenir la vigilance*, quart de travail après quart de travail, année après année, etc. Enfin, trois autres difficultés ne sont mentionnées qu'une seule fois. D'abord, une personne souligne la difficulté de *passer d'une intervention à l'autre sans qu'elles n'interfèrent les unes sur les autres*. Ensuite, un finissant mentionne que la barrière de *la langue et les différences culturelles* peuvent représenter des handicaps majeurs à l'accomplissement du travail policier. Enfin, une répondante mentionne qu'elle s'attend comme femme à *être moins forte que les hommes*. Elle anticipe qu'il lui faudra l'aide de ses collègues pour intervenir dans certaines situations.

Nous avons aussi demandé à nos répondants d'identifier des stratégies d'adaptation pour faire face à ces difficultés. Notons, d'une part, que chacun semble avoir sa petite recette pour les traverser (bien que quelques stratégies soient plus fréquemment mentionnées). D'autre part, ces stratégies semblent être toutes assez polyvalentes et permettent de s'adapter aisément à une multitude de problèmes personnels ou professionnels. Voici les stratégies mentionnées le plus souvent par nos répondants :

- *accepter le fait que ça fasse partie du travail policier* (six mentions),
- *lâcher prise, décrocher ou s'évader* (cinq mentions),
- *en parler* (cinq mentions),
- *adopter des habitudes de vie saines* (cinq mentions),
- *acquérir de l'expérience* (cinq mentions),
- *s'expliquer ou se justifier* (quatre mentions),

- *améliorer ses connaissances* (trois mentions),
- *prendre du repos* (trois mentions),
- *ne pas accumuler de stress (ou tension) et d'émotions négatives* (trois mentions).

L'importance accordée à la force physique dans le travail policier

L'une des difficultés identifiées plus haut par une répondante, c'est-à-dire que les femmes sont moins fortes que les hommes, nous amène à discuter d'un aspect du travail policier sur lequel les aspirants policiers ont toujours un point de vue bien développé : l'importance de la force physique dans le travail quotidien du policier. Nous avons alors simplement demandé à nos répondants quelle importance avait-elle pour eux.

Trois répondants sur quatre (76,5 %) affirment que la force physique est importante ou très importante dans l'exercice du métier de policier. Ils expliquent qu'elle leur permet d'assister des personnes en détresse, de les aider ou de les protéger. Elle leur permet également d'intervenir efficacement dans certaines altercations pour maîtriser les personnes qui refusent de collaborer. Faut-il alors croire que nos répondants ne jurent tous que par l'utilisation de la force physique et qu'ils croient que celle-ci sera très fréquemment utilisée dans le travail policier ? Bien sûr que non, même s'ils la reconnaissent comme importante à l'exercice de la profession, la majorité d'entre eux semble la voir comme l'un des outils qu'il leur faut développer et maintenir pour agir efficacement dans leurs fonctions. D'ailleurs, plusieurs affirment que ce type de situation s'avère exceptionnel puisque le plus souvent, ils prévoient davantage arriver à calmer les belligérants et à obtenir leur collaboration en utilisant leurs habiletés de communication et leur pouvoir de persuasion. Plusieurs parlent également, qu'outre la force physique, les techniques d'intervention physique acquises au cours de leur formation sont essentielles et que celles-ci améliorent grandement leur capacité d'intervenir physiquement dans certaines situations. D'autres mentionnent aussi les différents outils mis à leur disposition (poivre de Cayenne, bâton télescopique, « taser »²⁹). Voici quelques exemples des commentaires recueillis à ce propos :

²⁹ «L'arme à impulsion Taser à décharges électriques est une arme d'une portée maximale de 6 mètres qui propulse deux électrodes (à la vitesse de 50m par seconde) reliées à un fil isolé. Au contact de sa cible, le pistolet Taser

L'importance, ce n'est pas un gros pourcentage, si je me fie à ce qu'on se faisait dire sur les statistiques. C'est peut-être de cinq à dix pour cent de la population qui va résister. Mais je trouve que c'est important [la force physique] parce que tu ne sais jamais quelle situation peut arriver. Il faut que tu sois capable de te débrouiller. Il faut que tu défonces une porte parce qu'il y a une personne qui est en train de se noyer dans son bain. C'est quand même important, car il faut que tu agisses, il faut que tu sois polyvalent. Il faut que tu aies un bon cardio, que tu aies une bonne musculature et que tu sois capable de te défendre. Il faut que tu sois en bonne forme physique pour répondre à toutes les situations.

Il faut être prêt à intervenir, mais c'est plus un outil de secours qu'un outil d'intervention.

C'est 50/50 d'après moi. C'est sûr que si tu as beaucoup de parole, tu es capable d'influencer les gens. Juste par ta parole, tu peux utiliser moins de force, mais ça reste important.

Pour ma part, c'est très important. Parce que je veux garder ma forme physique et ma force physique au maximum. Parce que pour être policier, il faut vraiment être à la hauteur de tout le monde. Ça va être dur d'y arriver, mais je trouve que c'est assez important. Je sais que la parole est importante, mais quand la parole ne fonctionne plus, il va falloir utiliser la force physique. Si la force physique n'est pas bonne, si tu n'as pas une grande force, il te manque des choses. Se laisser aller tout le long de ta carrière, c'est inacceptable.

La force physique, c'est important, je ne peux pas dire le contraire. Ce ne sont pas toutes les personnes qui veulent collaborer. Présentement, je parle pour le Québec et c'est mon opinion personnelle, je trouve que le monde panique beaucoup trop avec l'abus au niveau des forces policières. Le monde néglige souvent que les policiers mettent leur vie en danger pour maîtriser des personnes. Puis, c'est certain que je vais frapper avant qu'il ne me frappe. Ça c'est une mentalité que le monde n'a pas. Le monde pense qu'il faudrait mettre des gants blancs pour « dealer » avec des criminels qui ont probablement violé la sœur d'un autre ou qui sont rentrés chez vous pour vous voler. Sauf que ça ne leur est pas arrivé, puis ils ne comprennent pas ça. Puis le gars qui est en avant de toi, probablement que si ce n'est pas toi qui le frappe avant, bien c'est lui qui va te frapper. En plus, il va te frapper jusqu'au bout. Tandis que le policier au moins, quand il est une personne professionnelle, bien il va le frapper

libère une décharge électrique de 50 000 volts à 26 watts dont le cycle complet peut durer jusqu'à cinq secondes. Cette décharge électrique bloque le système nerveux. Le pistolet envoie alors un signal appelé ondes Taser, semblables à celles qu'utilise le cerveau pour commander le corps, qui bloque les signaux normaux des fibres nerveuses. Cette arme [en théorie] non meurtrière est conçue pour bloquer le système nerveux central sans effets à long terme afin d'immobiliser brièvement la personne touchée de façon à ce que les policiers puissent intervenir et procéder à son arrestation». Définition tirée de: http://www.rcmp-grc.gc.ca/news/2004/n_0427_f.htm, page consultée le 17 novembre 2006.

jusqu'au moment où il va falloir qu'il arrête de le frapper. C'est très important et je n'ai rien contre cela [l'utilisation de la force] et je vais m'en servir quand je vais avoir la chance de m'en servir. Je vais essayer de m'en servir le plus intelligemment possible. [...] C'est comme un outil et ça fait partie du métier. C'est un autre aspect que je trouve que le public a de la misère à comprendre. C'est qu'il y a une réalité policière que personne ne peut comprendre, sauf un policier.

Mentionnons également que tout au long des entrevues, quelques finissants, hommes ou femmes, nous ont parlé de la différence de force physique qu'ils perçoivent entre les deux sexes. Il semble, selon certains, que la moindre force physique pourrait être un problème pour les femmes policières de même que pour leurs collègues. Certains de nos répondants craignent que les policières ne puissent intervenir aussi efficacement dans les situations où une intervention physique serait nécessaire. D'autres, hommes et femmes, mentionnent également un certain malaise à travailler avec des femmes à cause de la moindre force physique présumée de celles-ci. Cependant, on prend généralement soin de relativiser les propos en discutant de l'importance de l'apprentissage des techniques. Certains mentionnent même que la participation d'une femme à une intervention physique pourrait compromettre sa réussite ou obliger l'intervention d'une autre équipe.

Bien que certains semblent inquiets de la capacité de certaines policières à accomplir efficacement leur travail dans des situations plus « musclées », d'autres nous ont spontanément affirmé qu'à leur avis, malgré le fait que les femmes soient en général moins fortes physiquement, ils les croyaient à leur place dans la profession. Selon eux, les interventions physiques sont peu fréquentes et les policières pourront mettre à profit les techniques acquises. Certains affirment même croire que les policières puissent éviter, par leurs habiletés de communication supposément plus développées, que certaines situations ne s'enveniment :

C'est sûr que moi je suis une femme, je ne suis pas aussi forte physiquement qu'un homme. Par contre, je pense que je serais capable de contrôler une personne. Sauf que je ne m'attaquerais pas à un homme de deux cents livres. Je suis consciente de mes limites. Mais ce qui est important avant tout, c'est de savoir se défendre dans le cas d'une attaque et de connaître les différentes techniques. Mais je pense que c'est important rendue au dernier recours. Je suis un peu embarrassée parce que je sais que je ne serai pas aussi forte que mon partenaire si c'est un gars. Ça va peut être m'insulter.

Selon moi, elle est très importante. Je vais vous dire, même si je suis une fille, les gars qui ne veulent pas travailler avec les filles, je les comprends un peu. Moi-même je ne suis pas sûre que je travaillerais avec une fille.

Elle a sa place et je crois que c'est important. Bien sûr, moi je pense immédiatement aux filles parce que c'est souvent ce qui nous vient à l'esprit. C'est important parce qu'il y a quand même une partie de notre job qui est physique. Comme on parlait plus tôt, il y a un job de bras à faire. [...] Puis dans beaucoup d'autres circonstances, par exemple, que ce soit la maîtrise d'une personne violente ou d'un mari qui est violent avec sa femme, on va avoir encore besoin d'utiliser la force. Que ce soit pour notre propre sécurité, pour appliquer les lois ou pour exécuter ce pourquoi on est mandaté, la force physique a sa place.

Bien moi je trouve ça important. Vraiment. Ça va sûrement venir sur le sujet des filles dans la police... moi j'ai aucun mal à avoir des filles comme partenaires, ça ne me dérangerait pas du tout. [...] Ce n'est pas à tous les coins de rue qu'on se bat non plus. Ça arrive peut-être une fois sur cent interventions. Puis, je trouve que les filles ont d'autres points positifs... la parole, les sentiments... Moi, arriver sur une violence conjugale, je serais bien content d'y aller avec une fille pour que la fille puisse aller parler avec la femme. Puis, je ferais la job de gros bras avec les gars. Ça, je serais bien content ! [...] On ne peut pas faire grand-chose, les filles sont faites moins fortes que les gars, c'est naturel ! Sauf qu'elles ont leur place dans la police. Il faut juste travailler plus fort. Pour ce qui est de la job de bras, je pense qu'il y a d'autres moyens que la force pour mettre fin à un problème.

D'autre part, quatre répondants et répondantes, soit 23,5 % de notre échantillon, déclarent croire que la force physique est peu ou pas importante dans le travail policier. Ils défendent le point de vue que leur travail exige très rarement le recours à la force physique étant donné la nature même de la majorité des interventions et les stratégies de désamorçage acquises au cours de leur formation. Qui plus est, ils rapportent que les techniques enseignées au collège leur permettent de maîtriser une personne avec un minimum de force. Voici quelques exemples des propos recueillis sur ce sujet :

Je pense que ce n'est vraiment pas important. [...] Je pense que tout est dans la technique, puis surtout dans l'approche verbale. Toujours parler avant d'agir avec les bras. Pour moi, une satisfaction personnelle, ce sera quand quelqu'un voudra m'en « maudire une » parce que je suis une maudite police, ce sera de réussir à le calmer et à l'asseoir. Là, je vais me sentir « winner » puis je vais me sentir fier.

Je crois que oui ça a une certaine importance, mais dans un autre sens, avec les

techniques qu'on apprend, ce n'est pas nécessairement la force physique qui va mener, c'est plus la technique... la manière qu'on va l'utiliser. C'est sûr que la force physique va aider. [...] Il faut essayer de régler les problèmes sans l'utiliser. Il faut l'utiliser seulement en cas de nécessité.

Très peu. [...] Il ne faut pas y accorder une grande importance. La seule chose, il faut être conscient que si on a à s'en servir, il faut bien la maîtriser et il faut savoir quoi faire. Donc, là-dessus, c'est normal qu'on se prépare et qu'on mette plus de temps à s'y préparer, qu'on va avoir à s'en servir. C'est normal, mais il ne faut pas que la force physique soit une priorité. Il y a tellement de moyens avant la force physique pour calmer quelqu'un... la parole. Dialoguer avec quelqu'un, c'est pour moi la meilleure solution. Et c'est là-dedans que je me sens le plus à l'aise. Ce n'est pas mon but d'aller me rouler avec le monde. [...] À n'utiliser qu'en dernier recours.

Et les principes de la police communautaire ?

« ...un policier qui va juste se promener dans un immeuble de personnes âgées, puis qui jase avec elles. Elles vont être moins gênées, elles vont être moins stressées, puis elles vont dénoncer plus les problèmes qu'elles vont avoir dans leur quartier, nous aider et coopérer. C'est de même que je vois ça, le communautaire ».

Dans notre explication du travail policier contemporain exposée précédemment, nous citons quatre principes qui définissent ce qu'on appelle communément au Québec la « police communautaire » : le rapprochement avec la population, le travail de partenariat avec les intervenants externes, la résolution de problèmes et les mesures préventives. Bien entendu, pour bien saisir la perception et la compréhension des finissants en Techniques policières à propos du travail policier actuel, nous ne pouvons passer outre le fait de les questionner sur ce qu'ils comprennent et perçoivent de la « police communautaire ». Comme nous le verrons plus bas et comme en témoigne le commentaire mis en exergue plus haut, leur perception et leur compréhension de la « police communautaire » sont souvent très loin des principes théoriques du virage communautaire entrepris au Québec.

La majorité des finissants rencontrés sont en mesure d'identifier, plus ou moins explicitement, deux ou trois des principes poursuivis par la police communautaire, mais il leur semble difficile

de les expliquer et d'en exposer clairement l'utilité et la finalité. De ces quatre principes de la « police communautaire », le rapprochement avec la population est celui le plus souvent identifié par nos répondants (14/17). Ils sont en effet conscients que la police a été trop longtemps un milieu fermé, que les citoyens perçoivent une distance entre eux et la police et qu'il faut rendre les services policiers plus accessibles au public. Toutefois, comme en témoignent les extraits suivants, ce qui ressort clairement de leurs propos en ce qui a trait au rapprochement avec la population est que ce dernier est associé aux « relations communautaires » (« prendre deux minutes pour jaser »), à des relations publiques (« améliorer l'image de la police ») ou à la recherche d'information (« accès plus facile à des informations »³⁰) et non pas à une présence visible et rassurante de policiers disponibles pour répondre aux différentes demandes des citoyens et capables d'assurer des suivis sur les différents dossiers:

De un, on est plus proche d'eux. Ils disent : « Il est dont « bien smat » aujourd'hui d'être venu me parler, je marchais sur le bord du chemin. Je pensais qu'il allait me regarder avec un air bête, il m'a souri, il m'a dit salut ». Juste en partant, on change l'image dans la tête des gens. Je pense que les gens vont se sentir plus proches. Ça va être plus facile d'approcher les gens, de plus en plus.

C'est d'aller prendre un café pendant ton heure de lunch et tu vas prendre un café au Tim Horton et il y a un vieux monsieur qui s'en vient te jaser et tu prends deux minutes. Juste ça, c'est du travail communautaire, tu te rapproches de la population.

T'es proactif, tu t'en vas à la recherche d'informations parce qu'en parlant avec tout le monde, t'as des informations. Tu te renseignes sur ton territoire ou ton secteur de patrouille et tu te tiens au courant. [...] C'est communautaire, dans mon sens, que tu t'en vas avec les gens, tu t'en vas jaser avec eux, tu t'informes, tu te tiens au courant. Tu veux de l'information sur qui vend de la drogue et tout ça. [...] Tu prends le temps de te reposer et tu vas t'asseoir dans le parc et tu regardes. Tu rôdes et tu es à la recherche de bandits. Ça c'est communautaire !

Le fait qu'ils implantent les PIMS [Programme d'information en milieu scolaire] dans les milieux scolaires... c'est bon puis ça va chercher pas mal d'informations. Ça rapproche des jeunes, mais on va chercher de l'information pour finalement en arriver à une saisie de drogue ou une affaire de même.

C'est d'être dans son milieu, de connaître les gens, être bien informé, renseigné. [...] Donc, si tu veux avoir des informations, il faut que tu sois près des gens. En jasant

³⁰ Ce dernier élément, « l'accès plus facile à des informations » est d'ailleurs explicitement souligné par sept de nos dix-sept répondants, ce qui rend le rapprochement avec la population tout à fait utilitariste.

avec un gars à gauche, puis à droite, tu commences à tisser des liens. Puis s'il arrive quelque chose, bien ils vont être moins gênés de venir te voir.

Bien que l'objectif de rapprochement avec la population puisse avoir des retombées sur l'image de la police, sur des relations communautaires saines et sur l'accès à de l'information en provenance des citoyens, tout porte à croire que l'on peut s'attendre à de piètres résultats si cette seule perception persiste chez les aspirants policiers. En effet, dans leur célèbre ouvrage sur la police communautaire, Trojanowicz et Bucqueroux (1994) soulignent clairement que la police communautaire n'est pas une question de relations publiques ou de simples relations sociales. D'ailleurs, comme le souligne le ministère de la Sécurité publique (2000 : 19), les avantages et les bénéfices qui doivent être d'abord escomptés par le principe du rapprochement avec les citoyens et les institutions sont de « réduire le sentiment d'insécurité et [de] mettre en confiance la population. Cette confiance accrue se traduit généralement chez les citoyens par un recours moins contraint aux services policiers et une meilleure collaboration de leur part ».

Pour sa part, le travail de partenariat, qui fait référence à la capacité des organisations policières d'établir une véritable collaboration (et non pas une relation de consultation) avec des groupes et des organismes de la communauté ainsi qu'avec les diverses institutions impliquées dans la sécurité publique, est l'élément le moins souvent mentionné par nos répondants (4/17). Voici ce qu'en disent trois d'entre eux :

On va regrouper toutes les personnes qui sont touchées par le travail, on va dire « Regarde, premièrement êtes-vous conscients qu'il y a un problème et, deuxièmement, qu'est-ce que vous pouvez faire chacun pour aider ce problème-là ? » Oui, en même temps, le policier va apporter des solutions, mais il va jouer aussi tout le rôle un peu de rassembleur et de... pivot.

...être en étroite collaboration avec la société, puis s'ajuster à l'évolution de la société. Moi, je crois que c'est plus ça, la police communautaire.

La police communautaire, c'est une police qui va essayer... pas seulement de régler le problème à court terme, mais qui va travailler à long terme et qui va impliquer les citoyens. Autant la police que toutes les ressources et les intervenants qu'il va y avoir dans le milieu.

Le principe de base du travail de partenariat vient du fait que les organisations policières ne disposent pas de toutes les ressources, compétences et expertises pour agir sur les causes de la criminalité et des problèmes sociaux qui sont de plus en plus complexes et diversifiés. Bien que certains des finissants rencontrés reconnaissent l'importance du travail de partenariat de la police, aucun d'entre eux ne soulève cette idée de base, la raison d'être de cet aspect de la police communautaire. Ils semblent considérer le travail de partenariat d'un point de vue utilitariste où différents organismes doivent obligatoirement aider la police afin de régler des problèmes. D'ailleurs, à cet effet, voici ce que pense notre quatrième répondant qui a abordé la question du travail de partenariat :

Tu sais, c'est bon de communiquer, c'est bon de parler entre organismes, la police et les organismes. Mais, des fois, ça peut n'être pas assez... tu sais, des fois c'est à la police de faire certaines choses, puis même s'ils communiquent avec ça ne fera pas nécessairement la job.

En ce qui a trait à la résolution de problème, seulement cinq répondants l'ont associée à la police communautaire. Pourtant, comme nous l'avons vu plus haut, la résolution de problèmes est le principe vraiment novateur de la police contemporaine et il serait souhaitable qu'il soit reconnu comme tel.

Malgré tout, lorsque l'on regarde les propos de nos finissants dans l'ensemble des entrevues, ils semblent conscients que les policiers sont là pour régler des problèmes et ils valorisent grandement ce mandat. Ils valorisent aussi l'idée de la résolution de problèmes parce qu'elle leur sert à régler à long terme des situations répétitives dans lesquelles les policiers sont appelés à intervenir. Toutefois, ils ont une réaction parfois très négative à l'égard des processus de résolution de problèmes, communément appelés « SMARE³¹ », dont ils sont, pour reprendre leurs mots, « écoeurés d'entendre parler » et sur lesquels ils ne comprennent pas pourquoi tant de temps est mis « parce que ce n'est pas vrai que le policier patrouilleur va utiliser ça à tous les jours ».

³¹ Situation, mesures temporaires, analyse, réponse, évaluation.

Par conséquent, nos répondants semblent minimiser l'importance d'approfondir la mise en pratique des différents processus de résolution de problèmes parce que « tout le monde fait ça instinctivement ». Pourtant, comme nous l'avons vu plus haut, l'approche en résolution de problèmes nécessite la familiarisation avec les conditions et les facteurs sous-jacents aux problématiques sociales, valorise la connaissance des caractéristiques sociales culturelles, économiques, démographiques, etc. du secteur de travail et privilégie une action proactive qui va au-delà du mode axé sur la réponse aux appels et aux incidents (Cordner, 1988 ; Goldstein, 1990).

Voici d'ailleurs quelques propos à cet effet :

Si on parle du travail en tant que tel, du SMARE, je trouve que c'est un bon concept sauf que je n'aime pas ça. Je ne serais jamais capable de faire un SMARE de quarante pages. On en a fait beaucoup. C'est sûr que pour régler un problème à grande échelle c'est quasiment essentiel. Sauf que moi, personnellement, je ne le ferais pas. [...] Je me sentirais comme un peu retourner à l'école pour faire une recherche.

Oui ça... les SMARE et les SARA³² on en a fait beaucoup. Ça donne une bonne idée quand il y a une intervention précise à aller faire, mais ce n'est pas vrai que le policier patrouilleur de tous les jours va utiliser ça. Ça marche pour une équipe de travail qui va se concentrer sur une problématique précise. Mais, en général, le policier patrouilleur ne va pas s'asseoir le matin pour faire un SMARE avant de décoller. C'est complètement fou. [...] Il le fait, mais dans sa tête, avant de faire une intervention, ça se passe vite. Il ne va pas s'asseoir puis faire vingt pages comme ils nous apprennent. Tu sais, ce n'est pas réel. C'est sûr que tout le monde le fait, même quelqu'un qui n'aurait pas suivi le cours le fait comme instinctivement ! C'est logique de voir c'est quoi la situation, c'est quoi le problème, comment on va le régler... tout le monde fait ça!

Je pense que c'est un point important, mais c'est peut-être une partie du métier policier que le monde aime un petit peu moins parce que c'est plus long, c'est moins concret. C'est concret, mais à long terme.

Qu'est-ce que j'en pense ? (Rires) Je pense qu'ils nous en montrent un peu trop dans les cours au lieu de nous montrer les vraies choses. Ils nous préparent plus à la résolution de problèmes, moi je trouve que c'est un peu exagéré. Ce n'est pas assez bien partagé [avec les activités pratiques]. Il y a trop de résolution de problèmes.

³² Situation, analyse, réponse, appréciation. (en anglais : scanning, analysis, response, assessment). L'acronyme adéquat en français est SARE : situation, analyse, réponse et évaluation (Hébert, 1998).

Enfin, le principe des mesures préventives est souligné comme une composante de la police communautaire par près de la moitié de notre échantillon (7/17). Il semble aussi que ce soit l'élément le mieux compris et le plus valorisé comme en témoignent ces quelques extraits d'entrevue :

...c'est une autre parcelle, dans le fond, de la police communautaire, tu vas aller rechercher plus des moyens de prévention.

C'est aussi faire des formations auprès des gens pour les informer de certaines choses comme l'alcool au volant, les drogues et tout ça.

Je trouve que la police communautaire... Un, faire de la prévention, je pense que c'est le meilleur moyen de faire diminuer le taux de criminalité et essayer de faire comprendre aux gens qu'il y a des choses qu'il ne faut pas faire, puis d'autres qu'il faut faire.

Le commentaire qui suit est le seul qui démontre une bonne compréhension des principes des mesures préventives en lien avec la résolution de problèmes :

Une vraie définition de la police communautaire, c'est d'aller plus loin que l'effet du problème. Quand il y a un problème, il y a un effet. Les policiers arrivent, puis mettent fin à l'effet en mettant des menottes, en donnant un ticket ou en séparant les personnes. Mais souvent, pas dans tous les cas, le problème n'est pas réglé et il y a de quoi en dessous de ça. Il y a un problème. Les policiers sont les mieux placés pour aller voir c'est quoi cette cause du problème. Alors, moi, la police communautaire, ou police préventive peu importe, c'est d'aller à la base du problème et d'éliminer la cause. Parce que tout le temps enlever les effets, si la cause est là, le problème va tout le temps se répéter. Donc, ça donne rien et on va virer en rond. Moi, ce que j'en pense, naturellement, c'est important... c'est ça mon travail. Je ne veux plus qu'il y ait de problèmes ou le moins possible. Je n'éliminerai pas tous les problèmes. On veut les réduire. Si on veut bien faire notre travail, il faut s'attaquer à la cause. On nous montre des façons de le faire et sûrement qu'une fois sur le terrain, on va en voir d'autres façons de le faire. Je parlais des SMARE, on ne prendra peut-être pas le temps à chaque fois de s'installer sur papier puis de le faire, sauf que dans notre tête et dans notre façon de faire, ça va se faire naturellement.

Dans un autre ordre d'idées, plus de la moitié de notre échantillon (neuf répondants sur dix-sept) associent, à tort (voir Trojanowicz et Bucqueroux, 1994), la police communautaire à une police dont l'image est moins répressive, une police douce ou une police bonbon :

C'est un concept qui est fait, je pense, pour éviter d'être seulement répressif. [...] La police communautaire, je vois ça comme moyen pour enrayer ... toute forme répressive. On évite d'être répressif en étant communautaire, je pense.

Je pense que c'est important, mais je pense qu'il n'y pas juste ça. Je pense que c'est important de parler, mais jusqu'à un certain point. À un moment donné, quand on voit qu'il n'y a rien à faire, je pense qu'il faut faire de la répression. [...] À un moment donné faut mettre un terme. Il faut que la répression sorte.

C'est bien, mais quand même... on ne peut pas rien que fonctionner avec ça. Ça prend toujours de la répression et ça en prendra toujours.

La police sans répression ce serait impossible. On perdrait justement notre autorité. Puis on ne pourrait plus sortir supérieur dans une intervention.

Pourtant, tous les auteurs qui ont écrit sur le sujet, notamment Trojanowicz et Bucqueroux (1994), mentionnent clairement que la police communautaire n'est pas antirépressive. Elle ne rejette aucunement l'arrestation comme une tactique d'intervention appropriée, mais elle reconnaît qu'elle n'est pas la seule solution possible, et ce, peu importe le contexte. Les propos de nos finissants semblent donc manquer de nuance à ce propos.

De plus, huit répondants considèrent la police communautaire comme une tâche supplémentaire, comme tactique particulière, considérée isolément à l'intérieur des services de police ou une police de deuxième ordre, comme s'il y avait des policiers communautaires et des policiers non communautaires, des constables communautaires et des constables normaux (où les premiers sont souvent l'objet de dérision parmi leurs pairs). Voici d'ailleurs ce que deux étudiants rencontrés en pensent :

Il en faut parce qu'on ne peut pas faire juste de la répression puis il faut montrer qu'on est là pour le monde. [...] Mais on n'est pas rien que là pour aller jaser avec le monde non plus. Ça a deux aspects, mais c'est bien. C'est juste qu'il ne faut pas non plus virer fous avec ça parce qu'il faut se dire qu'il y a quand même un job à faire puis que si tout le monde fait de la police communautaire, il n'y aura plus de police.

Si vous voulez mon avis, je pense que si on veut avoir la police communautaire comme ils nous parlent à l'école, bien ça va prendre deux postes de police. Le parc Victoria 1 et le parc Victoria 2. Un va être pour le criminel, tout ce qui se passe en

général et un autre. Je pense que le travail policier est déjà assez chargé comme ça puis je pense qu'on ne peut pas demander à un policier qui travaille à Limoilou, Basse-Ville, Haute-Ville de commencer à faire du communautaire comme ils veulent nous l'enseigner à l'école. Parce qu'il a quarante heures à faire dans sa semaine, jour, soir, nuit et qu'il est déjà assez occupé à faire les appels qu'il a sur le terrain. [...] Je pense que c'est juste une tâche de plus, mais qui ne s'applique pas au travail du patrouilleur.

Enfin, soulignons d'autres commentaires recueillis à propos de ce qu'est la police communautaire. Pour cinq répondants, l'approche communautaire renvoie au deuxième plan la force physique et les gros bras : « On n'utilise plus les bras, mais on utilise la bouche ». Il s'agit ainsi d'une manière plus pacifique de régler les problèmes. Pour terminer, mentionnons que quelques étudiants présentent différentes techniques relatives aux principes de la police communautaire telles que la *patrouille à pied* (une mention), le *travail de suivi* (deux mentions), les *conférences et la présence dans les écoles* (deux mentions) et les *ressources communautaires* (deux mentions).

Que retenir des commentaires recueillis à propos de la police communautaire ? Premièrement, les étudiants finissants éprouvent de la difficulté à en reconnaître les objectifs et les retombées positives. Ils associent souvent la police communautaire à une tactique utilitaire pour servir le « vrai » travail policier. Ainsi, la police communautaire permet d'obtenir la collaboration des citoyens, d'aller chercher davantage d'informations sur les délinquants, de rehausser l'image de la police, etc.

Deuxièmement, à l'exception d'un seul répondant, tous les autres finissants traînent des idées préconçues, biaisées ou inadéquates sur ce qu'est la police communautaire. Elle est, par exemple, moins répressive, plus molle. Elle représente une tactique réservée à certains policiers et, dans le cas de la résolution de problèmes, élitiste parce qu'elle est davantage l'apanage des gestionnaires que des policiers patrouilleurs. De plus, les répondants considèrent à peu près tous - pour ne pas dire tous - qu'il y a la police communautaire et un autre type de travail policier.

Troisièmement, deux étudiants démontrent une attitude vraiment négative envers la police communautaire. L'un d'eux souligne que le temps allait montrer les « limites de la police communautaire dans les activités quotidiennes » des policiers et que le « balancier allait revenir

vers la bonne vieille police répressive ». L'autre finissant craint que la police communautaire prenne trop de place et qu'elle devienne une police « bonbon » où les « simples » agents de sécurité vont avoir plus de pouvoirs que les policiers. D'un autre côté, un peu plus de la moitié de notre échantillon considère très positivement la police communautaire et il lui prédise un bel avenir. En effet, quand nous avons demandé à nos répondants comment ils croyaient que la police allait se transformer d'ici dix ans, neuf d'entre eux ont articulé leur réponse autour de la police communautaire en insistant sur l'importance de cette dernière. Enfin, sept finissants voient un avenir positif pour la police parce que la nouvelle génération d'aspirants policiers est formée dans cet esprit communautaire, parce « que la bonne relève qui s'en vient va apporter un peu de fraîcheur » et parce « que les vieilles mentalités vont disparaître ». Toutefois, comme le souligne l'un de nos répondants, les changements vont s'opérer « si le monde vient à vraiment comprendre l'importance de la police communautaire ».

Changements de perceptions

Nous nous sommes aussi informés auprès de nos jeunes finissants afin de savoir si leur perception du métier de policier avait changé depuis le début de leur formation. Presque tous nos répondants (16/17) ont reconnu que leur perception du travail policier avait changé au cours de leur formation³³. Douze étudiants mentionnent qu'ils ont maintenant une connaissance plus objective du travail policier comme en témoignent ces quelques extraits d'entrevue :

Pour moi, je m'en allais là-dedans pour l'action, tout le temps sur le stress, on vit à cent milles à l'heure, appel après appel. Plus on avance, plus on se rend compte que ce n'est pas juste de donner des coups de poing, de se battre, puis de menotter. Tu sais, dans les films, on voit ça...

Au début, on voit vraiment ce qui est théorique, ce qui est utopique. Puis moi, je l'imagine encore comme ça, mais c'est mon image bien personnelle. Mais là, plus ça va, plus j'en parle avec du monde qui travaille dans la police, plus je vois que c'est un job comme un autre.

³³ Notons que le seul finissant à avoir répondu par la négative mentionne tout de même : « C'est sûr que je ne pensais pas que la prévention pouvait être aussi efficace. Ce côté-là, par exemple, a changé ».

Avant de rentrer, j'avais le goût de vivre pas mal de sensations fortes, je savais que ça allait brasser. Mais je me rends compte que ce n'est peut-être pas vraiment ça, c'est peut-être plus relax que ça.

C'est sûr que je vois plus les bons et les mauvais côtés de la police. C'est sûr que je suis plus capable de comprendre ce qui se passe, que ce n'est pas toujours facile d'intervenir avec beaucoup de monde, puis tout le stress que tu as. Je ne savais pas qu'il y avait autant de stress dans le métier policier.

Au début, j'avais en tête que le policier intervenait sur une plainte, puis que c'était réglé. Il s'en allait et il passait à autre chose. Sauf qu'il y a un suivi à faire et on a des dossiers à tenir. Si, par exemple, on a une plainte, une autre intervention, on va toujours faire référence aux autres plaintes voir s'il y a un lien.

Moi, dans ma tête, quand t'arrêtais quelqu'un, c'était lui le fautif en partant. Mais là, il est innocent jusqu'à preuve du contraire. Il faut monter un gros dossier, une grosse enquête et il faut vraiment faire ça avec soin. Quand on voit ça dans les films, ça a l'air facile.

Au début, je pensais juste au répressif, arrêter des voleurs, arrêter les bandits puis donner des tickets. Sauf que depuis la technique, on apprend que c'est important de parler avec le monde, d'assurer leur collaboration, d'être proche d'eux, d'être plus humain avec eux.

Près de la moitié de notre échantillon (7/17) reconnaissent que les aspects négatifs et les difficultés du métier de policier leur sont maintenant mieux connus. Voici ce que certains mentionnent à ce propos :

Dans le fond, je suis parti avec une idée bien rose de la police. Elle était plus comme utopique, plus parfaite. Dans la formation, ils nous ont montré, par des témoignages de policiers et par des exemples, les côtés négatifs. On ne nous a pas montré beaucoup les côtés positifs. C'est comme si les côtés positifs, on les connaissait déjà. Mais ce sont les côtés négatifs qui sont plus cachés. C'est ça qu'on savait moins, c'est ça qu'ils nous ont montré et c'est là-dessus que mon opinion a changé. L'espèce de loi du silence, ce sont des choses que je saisisais moins. Les contraintes de travail, famille, cela a l'air à nuire à beaucoup de policiers.

...sur beaucoup de points oui. Par exemple, les horaires variables, l'éventuelle possibilité d'avoir des problèmes, des conflits d'horaire familiaux, des problèmes avec la famille, les dépressions. Ce sont des choses que j'ai apprises.

Il y a une affaire à laquelle je n'avais jamais pensé, c'est que la cohésion est pas mal forte entre les policiers, puis c'est comme une petite société. Je me rends compte que

ça ne sera pas si facile que ça le milieu policier parce que c'est pas mal de cliques, pas mal de préjugés.

D'un autre côté, près du tiers des répondants de notre échantillon (5/17) mentionnent des éléments liés à la police communautaire et à la prévention :

Le côté préventif, je pensais que ce n'était pas aussi présent. Je savais que dans les dernières années, ça avait beaucoup changé puis que c'était beaucoup orienté vers ça. Sauf que je ne le connaissais pas à ce point-là.

Quand je suis rentré en Techniques policières, l'aspect communautaire, je ne connaissais rien de ça. Encore là, on se base sur des films, on se base sur ce qu'on voit à la télévision, ce qu'on voit dans les journaux, c'est-à-dire que c'est un job de gros bras, où l'on va sur des meurtres et faire des enquêtes...

En terminant, soulignons quelques aspects qui apparaissent dans les propos des répondants, mais de manière moins importante. Trois étudiants mentionnent *l'aspect humain du travail et l'aide à apporter aux citoyens* qu'ils ont appris à découvrir au cours de leur formation. La *complexité des organisations policières et les multiples possibilités de carrière* ainsi que la *découverte de l'aspect social du travail policier* sont des éléments qui ont été soulignés à deux reprises. Enfin, un répondant fait référence aux grandes *responsabilités* et à la *pression* auxquelles sont soumis les policiers, tandis qu'un autre mentionne avoir découvert la très grande *importance des lois et du droit* que doit utiliser le policier en service.

Comme nous pouvions l'anticiper, la formation laisse inévitablement des traces sur la perception de nos étudiants à propos de leur futur métier. Nous pourrions avancer qu'ils connaissent davantage le travail qu'ils auront à accomplir dans quelques mois. Cependant, les aspects soulevés par nos répondants concernent plutôt des aspects techniques, organisationnels et quotidiens du travail policier que des éléments relatifs à leur rôle et du mandat qui leur sera confié. Toutefois, nous avons pu percevoir que la formation a tout de même contribué à les rendre conscients de l'aspect social du travail policier. Nous avons aussi vu précédemment que nos finissants connaissent assez bien les rôles du policier. Cependant, nous avons constaté que leur perception des interventions sur lesquelles ils seront appelés à intervenir ne correspond pas tout à fait à la réalité. La formation aurait-elle pu contribuer à améliorer leurs connaissances à

propos de ces aspects ? Bien entendu, pour y répondre, il aurait fallu connaître leur perception de ces questions en début de formation afin d'en faire la comparaison.

Les qualités du policier

L'un des objectifs de notre recherche vise à identifier les qualités que les finissants en Techniques policières considèrent importantes pour être policiers. Nous les avons donc interrogés, d'une part, sur les qualités qu'ils reconnaissent posséder pour l'exercice du travail policier, les faiblesses qu'ils croient avoir et, d'autre part, sur les qualités qu'ils considèrent essentielles. Cette partie présente dans un premier temps les résultats obtenus à ces deux questions. Toutefois, lorsque nous les questionnons, par exemple, sur leurs motivations à devenir policiers, sur les rôles de la police, sur leurs perceptions du métier, etc., ils nous mentionnent régulièrement des qualités « qu'il faut avoir pour être un bon policier ». Il est donc important de considérer l'ensemble des propos de nos répondants. La nature inductive de notre codification et de notre analyse nous a ainsi permis de faire ressortir de l'ensemble de leurs propos, plusieurs qualités qui, comme nous le verrons, sont parfois différentes de celles identifiées lorsque nous les questionnons explicitement sur celles-ci.

Quelles qualités les finissants interrogés se reconnaissent-ils pour l'exercice du métier policier ?

L'analyse des réponses obtenues lorsque nous avons questionné nos répondants explicitement à propos des trois ou quatre qualités personnelles qu'ils croient posséder et qui feront d'eux de bons policiers, nous permet de dresser une liste de dix qualités principales :

TABLEAU 3 *Liste des dix principales qualités que se reconnaissent les finissants en Techniques policières³⁴*

Qualités	Fréquence
Intégrité et honnêteté	6
Maîtrise de soi et équilibre émotif	6
Jugement et bon sens	5
Sociabilité	5
Empathie et compréhension	5
Capacité d'adaptation et souplesse	5
Habiletés de communication	4
Sens des responsabilités et fiabilité	4
Patience	4
Capacité d'écoute	3

Six étudiants finissants considèrent qu'ils font preuve d'*intégrité et l'honnêteté*. En effet, ils se disent intègres, honnêtes et impartiaux et croient ces qualités essentielles à l'exercice du métier policier. L'un d'eux mentionne ceci et il résume bien l'idée des autres sur ce point :

Il faut quand même que tu fasses de ton mieux et être intègre. Il ne faut pas que tu arrêtes un petit jeune avec du pot et que tu le mettes dans tes poches, ça c'est ordinaire. Quelqu'un qui va prendre sa voiture quand il est en état d'ébriété et qui est policier, il va contre toutes ses valeurs.

Six autres répondants mentionnent *la maîtrise de soi et l'équilibre émotif* comme l'une de leurs qualités et ils considèrent que c'est une qualité essentielle puisqu'ils auront à intervenir dans de nombreuses situations difficiles, tant sur le plan émotionnel que physique, qui exigeront d'eux de conserver ce qu'il est convenu d'appeler leur « sang froid ». Voici quelques exemples de commentaires recueillis à ce propos :

Ce n'est pas facile, mais la job, c'est de ne pas « pogner » les nerfs.

Tu fais abstraction de tes émotions. Ensuite, la maîtrise de soi, pour ne pas « califer » des volées à ceux qui le méritent.

³⁴ Vous trouverez à l'annexe 4, le tableau de l'ensemble des 44 qualités mentionnées par les répondants à cette question pour un total de 90 éléments de réponse.

La maîtrise de soi parce que même s'il y a des choses désagréables, il faut que tu intervienne quand même. Il faut que tu sois capable de contrôler ta peur. C'est sûr qu'il y a des choses stressantes, il y a des choses désagréables, mais il faut que tu sois capable d'agir quand même.

Je pense que j'ai une bonne maîtrise de moi. Je suis capable de m'adapter à toutes sortes de situations, je suis capable de gérer les événements.

Je dirais ma force de caractère. Je ne suis pas une fille qui se laisse impressionner facilement. Ça m'en prend gros pour m'ébranler.

Cinq finissants mentionnent que leur *jugement* et leur *bon sens* (communément appelé le « Gros Bon Sens » ou « GBS ») pourront les éclairer dans les nombreuses décisions à prendre. Ces qualités leur seront plus particulièrement utiles quand ils auront à relativiser les propos entendus par rapport au fait qu'ils n'ont pas droit à l'erreur, quand ils doivent faire le bon choix afin d'offrir un service juste à la population ou quand ils veulent éviter de « se faire taper sur les doigts par après ». Voici quelques extraits tirés de nos entretiens :

Il faut que le policier soit capable d'avoir un bon jugement, d'analyser une situation et de prendre une décision assez rapidement. Il ne peut pas revenir en arrière. Quand il a pris une décision, il faut qu'il vive avec et qu'il continue. Ils sont aussi bien de prendre la bonne tout de suite en partant. Ensuite, c'est plus facile de vivre avec les conséquences, si on sait qu'on a bien agi.

On n'est pas obligé de porter des accusations pour quelque chose de mineur. C'est tout le temps y aller avec le GBS, le gros bon sens.

La première, c'est probablement mon jugement. Je suis une personne quand même assez rationnelle, je suis capable d'évaluer ce qui est bon et ce qui n'est pas bon.

Je dirais mon jugement. Je suis quand même capable de prendre du recul et d'analyser une situation.

Faire preuve de jugement. [...] Ce n'est pas tout le temps lorsqu'on va arrêter quelqu'un qu'il va falloir lui donner un ticket. [...] Bien faut faire preuve de jugement. Après ça, j'aime la justice. Quelqu'un qui fait quelque chose de mal, je ne veux pas lui laisser de passe-droit.

Cinq autres reconnaissent chez eux à titre de qualité *la sociabilité* qui, croient-ils, leur permettra d'entrer facilement en relation avec les gens auprès desquels ils auront à intervenir :

Mon côté social. Je suis capable d'aller de l'avant et de parler aux gens. Il n'y a pas de problèmes. Je suis capable de communiquer facilement, puis rentrer en contact avec les gens, je n'ai pas de difficulté avec ça.

Je suis très sociable. Quand c'est le temps de briser la glace, je suis peut-être un peu gêné, mais un coup que c'est parti, tout le monde devient mes amis puis je n'ai pas d'ennemi. Puis être sociable, c'est une de mes belles qualités aussi. Puis, je pense que je suis souriant. Je n'ai pas de misère à m'accrocher un sourire dans la face.

Moi, je suis une personne qui aime communiquer avec les gens. J'aime rencontrer du nouveau monde et parler.

Être chaleureuse, aller vers les gens, être empathique. Être humain dans le fond.

Je me rends compte que la police, c'est un contact humain. Toujours être avec des gens. C'est d'avoir une certaine complicité avec la population.

D'après moi, un bon policier doit être une personne sociable. En parlant avec tout le monde, il tisse des liens puis les citoyens ne vont pas juste voir l'uniforme.

J'ai toujours pensé à la sociabilité. Au début, je pensais que ça en prenait plus ou moins, mais maintenant je sais qu'il en faut absolument. C'est primordial.

L'empathie et la compréhension sont aussi identifiées comme des qualités essentielles par cinq finissants. Selon eux, ces deux qualités leur permettent de saisir ou de nuancer le sens des situations et de se mettre à la place des personnes auprès desquelles ils agiront :

Premièrement, il y a l'empathie. Je suis capable de me mettre à la place des autres personnes pour comprendre le problème qu'il a, sans toutefois me mettre à rentrer dans leur peine. Dans le fond, je suis capable de les comprendre. Je pense que c'est une qualité essentielle pour être un bon policier.

Tout dépendant de la personne, de ce qu'elle vit... avoir de l'empathie, la comprendre et la conseiller.

Je dirais que le principal à propos de la victime, c'est vraiment de s'occuper d'elle ; prendre soin d'elle et vraiment être empathique parce que si tu ne l'écoutes pas, elle n'a pas d'assurance...

Cinq autres répondants perçoivent leur *capacité d'adaptation* et leur *souplesse* fort utile puisqu'ils auront à faire face à des interventions variées et à s'accommoder de la diversité des milieux de travail :

La Sûreté du Québec t'envoie partout au Québec... Moi, ça ne me dérange pas, même que ça m'intéresse. [...] Je suis très mobile.

Je suis capable de m'adapter dans différentes situations, différents lieux aussi. Je n'ai pas peur de voyager.

Je suis capable de bien m'adapter aux situations, dépendant de la personne et de ce qu'elle vit.

Mais ce qui a fait que j'ai eu le goût de devenir policier, c'est vraiment toutes les expériences que j'ai vécues avant. J'ai réalisé que je m'adaptais très bien dans n'importe quel genre de situation et avec différents types de personnes.

Viennent ensuite *les habiletés de communication* qui permettront, selon quatre répondants, de mieux s'exprimer dans les situations délicates, particulièrement lorsqu'ils auront à obtenir la collaboration des gens et leur permettront d'entrer plus facilement en relation avec les citoyens :

Plus on avance et plus que je me rends compte que le « clapette » est important.

Un policier devrait s'exprimer clairement. Il y en a qui n'ont pas le tour d'approcher le monde ou bien ça sort tout croche. Quand on arrive sur une intervention, il faut que ça soit rapide et il faut bien se faire comprendre. Il ne faut pas qu'il y ait de quiproquo. Il faut que tous les policiers soient capables d'être clairs.

C'est sûr que si tu as beaucoup de parole, tu es capable d'influencer les gens. Juste par ta parole tu peux utiliser moins de force.

...tu es capable de faire la police seulement en parlant et non en te battant. Il faut que tu aies une bonne parole et que tu saches parler vraiment aux personnes. Il y a d'autres moyens de résoudre un problème que par la force. Un gars qui a un couteau dans les mains, tu n'es pas obligé de sauter dessus pour le battre. Tu peux essayer de lui parler pour qu'il dépose son couteau.

Plusieurs se reconnaissent *le sens des responsabilités et la fiabilité* comme qualités importantes puisqu'ils auront à en prendre chaque jour et qu'ils devront être imputables de leurs actions :

Tout ce qui est responsabilité, autonomie et ce qui rejoint ça. Je pense être une personne qui est consciente, qui fait souvent des erreurs, mais qui les assume.

J'assume mes responsabilités. Je vais assumer les conséquences de mes gestes.

Ensuite de ça, je pense que je suis une personne à qui on peut faire confiance.

Quatre étudiants interrogés conçoivent également que *la patience* qui leur permettra de garder leur calme dans des situations compliquées. Selon eux, la patience est une qualité essentielle chez un policier parce qu'il arrive régulièrement qu'il doive intervenir auprès d'individus avec lesquels «il faut prendre le temps » ou « parce que certains problèmes peuvent exiger plus de temps et d'efforts pour être réglés » :

Ensuite de ça, il y a la patience. Je pense que c'est vraiment important parce qu'avec la population, il faut être patient. On n'a pas le choix. Il faut prendre le temps et non vivre à cent milles à l'heure et vouloir tout régler tout de suite. Je pense que c'est important de prendre le temps.

Si on prend le temps au moins une fois de s'asseoir et de régler le problème sur le sens du monde, peut-être qu'il ne reviendra pas plus tard.

S'ajoute finalement à la liste des qualités que les répondants se reconnaissent, *la capacité d'écoute* qui est mentionnée par trois finissants et qui s'apparentent à une habileté liée la compréhension et à l'empathie : « J'aime beaucoup être à l'écoute des autres, des problèmes qu'ils ont ».

Quelles faiblesses les finissants croient-ils avoir ?

D'autre part, afin de mieux comprendre la perception des finissants en Techniques policières à propos du travail policier actuel et des qualités qu'ils considèrent essentielles pour son exercice, nous avons jugé pertinent de leur demander quelles pourraient être leurs principales faiblesses. Les deux faiblesses les plus fréquemment identifiées (cinq mentions chacune) sont, d'une part, *la trop grande sensibilité* qui, craignent-ils, risque de les perturber à la suite d'interventions difficiles et, d'autre part, *le besoin exagéré de contrôle* qui leur donne l'impression de rester maîtres des

événements. D'abord, voici quelques exemples de commentaires concernant la trop *grande sensibilité* :

Peut être à certains niveaux être trop sensible. Qu'il y ait des choses qui m'atteignent plus que d'autres. Des fois, ça doit être assez difficile.

Il y a des cas peut-être qui vont plus m'affecter.

Et quelques exemples du *besoin exagéré de contrôle* :

Il me semble que je vais toujours vouloir convaincre. Par rapport à un acte criminel, il faut porter plainte. Peut-être que ça me nuit de tout le temps vouloir que tout soit en règle de droit. Des fois, tu ne peux pas toujours avoir le contrôle des choses. C'est ça, ne pas avoir le contrôle. J'aurai beaucoup de difficultés.

Je veux toujours avoir le dernier mot, puis j'insiste tout le temps. Ça, je me le fais dire... Je suis peut-être un peu « prime ». Dès qu'il y a quelque chose qui ne fait pas mon affaire, il faut toujours que je rouspète et que j'aie raison.

Je suis quelqu'un de très perfectionniste qui aspire à la perfection. Alors, je vais souvent être déçu dans la police parce que ça ne va pas nécessairement fonctionner de la manière dont je voudrais. Puis, je n'aurai pas le plein contrôle sur tout ce qui va m'entourer, sur tout ce que je vais faire jour après jour. Ça va être des moments de déception, puis de démotivation.

Quatre étudiants ont aussi mentionné *le manque de patience et l'impulsivité* comme étant deux faiblesses qui pourraient leur nuire comme policier. Ils craignent, qu'au pied du mur, dans certaines altercations, ils puissent perdre leur calme et agir de façon qu'ils n'auraient pas souhaité :

La première, c'est la patience. Dans une intervention ou une mise en situation, parler ça va, mais à un moment donné il faut aboutir. Moi, ça me nuit parce que j'ai tendance à trop vouloir pousser vite. Souvent, il y en a avec qui il faut prendre le temps. Puis ce temps-là, on dirait que je ne peux pas le donner, que je n'ai pas de patience à ce niveau. Si dans une intervention, on veut emmener un individu au poste et qu'il ne veut pas embarquer dans l'auto... Moi, je sais que dans mes stages, ça m'est arrivé qu'il ne veuille pas embarquer. Cela a pris une demi-heure avant que les policiers soient capables. D'après moi, c'est parce qu'ils lui ont donné le contrôle. Moi, ça

aurait été tout de suite et vite. Mais ça peut me nuire parce que souvent ça peut être pire. La patience, il faut que je travaille là-dessus.

Je suis impatiente. Si je vois que ça ne marche pas comme je veux, je vais « péter » des plombs ou quelque chose de même.

De même, quatre finissants affirment craindre le fait qu'ils se perçoivent comme des personnes *têtues qui manquent d'ouverture face aux idées des autres*. Cette faiblesse les porterait parfois à s'en tenir à leur idée ou à leur façon de faire au détriment de la meilleure solution possible. Voici deux commentaires qui expriment ce point de vue :

Je peux être portée parfois à avoir une tête de cochon. Comme par rapport aux supérieurs ou des choses comme ça. Quand j'ai une idée en arrière de la tête, des fois je peux avoir de la difficulté à comprendre l'autre personne qui va dire le contraire de moi.

J'ai une tête de cochon. J'aime mes idées et je sais que mes idées fonctionnent. Parfois, il y a des personnes qui vont t'apporter d'autres idées, puis on va être moins ouvert parce qu'on ne connaît pas nécessairement la personne. On va plus se faire confiance à nous. Alors, oui j'ai une tête de cochon.

Deux autres faiblesses assez significatives identifiées par trois répondants sont *le manque de diplomatie* qui risque de leur faire dire des choses qu'ils regretteront ou qui les mettront dans l'embarras ainsi que *le manque de confiance en soi* qui pourrait les influencer dans leur prise de décisions ou la maîtrise de certaines situations. D'abord, voici un exemple du *manque de diplomatie* :

J'adore travailler en équipe. Sauf que lorsque ça ne marche pas, ce n'est pas long que je le fais savoir et je suis direct là-dessus et ça blesse du monde. Moi, me le faire dire ça ne me dérange pas, mais je suis conscient que des gens n'aiment pas cela. On dirait que dans le feu de l'action, ça part tout seul. Autant j'aime communiquer et que ça va bien pour communiquer, autant des fois je suis un petit peu trop « rough ».

Et du *manque de confiance en soi* :

Je ne suis pas totalement sûr de moi tout le temps. Je manque un peu de confiance et c'est à améliorer. (...) Je devrai être plus strict et plus ferme dans mes actions.

Peut-être le manque de confiance en moi par rapport à des interventions. On dirait que des fois, je ne suis pas assez bien préparé. Sur les connaissances de droit, je me fais déstabiliser un peu par les personnes avec qui j'interagis dans les mises en situation. Tu sais, ce sont des policiers qui font ça, alors ils savent où aller nous chercher³⁵. Donc, des fois on dirait qu'ils me font hésiter. J'hésite un peu avant de poser un geste, je pense tout le temps à la déontologie.

Outre ces six faiblesses, nos répondants en ont identifiées vingt autres nommées à une ou deux reprises seulement. On peut donc constater que chacun de nos finissants a sa conception personnelle de ce qui pourra lui nuire dans l'exercice de sa future profession.

Quelles qualités devrait posséder un bon policier selon eux ?

En plus des qualités et des faiblesses qu'ils se reconnaissent, nous les avons interrogés sur les qualités personnelles et professionnelles qu'ils considèrent importantes et que tout bon policier devrait posséder. Le tableau 4 présente les quatorze qualités principales identifiées.

TABLEAU 4 *Principales qualités qu'un policier devrait posséder*³⁶

Qualités	Fréquence
Empathie et compréhension	9
Jugement et bon sens	8
Intégrité et honnêteté	6
Impartialité et objectivité	6
Habilités de communication	4
Maîtrise de soi et équilibre émotif	4
Patience	4
Sociabilité	3
Esprit et travail d'équipe	3
Diplomatie, politesse et courtoisie	3
Respect d'autrui	3
Maintien d'une bonne réputation, bon modèle et discipline	3
Simplicité, authenticité et humilité	3
Capacité d'accepter la critique et imputabilité	3

³⁵ Notons, pour situer le lecteur, que des policiers agissent souvent comme comédiens dans certains cours lors de mises en situation.

³⁶ Vous trouverez à l'annexe 5, le tableau de l'ensemble des 36 qualités mentionnées par les répondants à cette question pour 89 éléments de réponse.

Outre l'*empathie* et la *compréhension*, le *jugement* et le *bon sens*, l'*intégrité* et l'*honnêteté*, les *habiletés de communication*, la *patience*, la *maîtrise de soi* et l'*équilibre émotif* et la *sociabilité* qu'ils ont identifiés comme des qualités qu'ils reconnaissent posséder et qui sont déjà décrites plus haut, les étudiants finissants rencontrés soulignent d'autres qualités dignes de mention qu'ils considèrent importantes chez un policier.

D'abord, l'*impartialité* et l'*objectivité* sont reconnues comme des qualités essentielles (six mentions) pour être un bon policier afin d'agir avec équité envers tous les citoyens dans toutes les situations, qu'il s'agisse de suspects ou de victimes. Il faut que la police soit « juste », « neutre » et que les policiers interviennent sans idée préconçue :

Pour bien intervenir dans une situation, il ne faut pas avoir de parti pris pour l'un ou l'autre, c'est vraiment juste prendre les deux versions.

La police devrait être extrêmement... objective, neutre et impartiale.

Le policier doit exercer un métier qui est assez difficile, il faut être impartial. C'est quand même dur d'être impartial dans les circonstances dans lesquelles on va travailler. Par exemple, il va y avoir des émotions qui vont rentrer en ligne de compte, des expériences personnelles, des antécédents, l'adrénaline, les circonstances...

[Dans un cas de violence conjugale], c'est de rester neutre envers les deux individus, le mari et la conjointe, ou les deux conjoints ou deux conjointes. Il ne faut pas prendre pour un plus que pour l'autre, même si on sait que le mari bat sa femme depuis longtemps et que dans notre tête, c'est un écoeurant. C'est de rester neutre.

Ensuite, trois des dix-sept finissants interrogés croient que l'*esprit d'équipe* et la *capacité de travailler en équipe* font partie des qualités d'un bon policier parce qu'il s'agit d'un travail d'entraide où l'on doit pouvoir compter sur ses collègues de travail :

...l'esprit d'équipe puis de s'entraider, c'est quelque chose d'important. Tu ne peux pas passer à côté de ça.

J'adore travailler avec du monde. Et ça me prend du monde autour de moi, puis c'est l'un des jobs où le travail d'équipe est important. Quand tu es avec ton partenaire toute la journée, toute la semaine, « shift » de travail après « shift » de travail, tu

développes comme cette espèce de solidarité-là. C'est un bon côté et c'est quelque chose qui m'attire énormément dans la police.

Ensuite de ça, peut-être le travail d'équipe... travailler ensemble. Puis c'est comme une famille aussi.

Trois encore reconnaissent *la diplomatie*, *la politesse* et *la courtoisie* comme fort importantes parce que ce sont souvent ces qualités qui feront la différence pour entrer en contact avec les citoyens et pour bien réussir une intervention :

Tout ce qui est une question de respect, de courtoisie, c'est vraiment important parce que c'est la première approche que tu as avec une personne, un citoyen. Parce que si tu es bête, si tu n'as pas les mots, tu n'es pas poli, jamais tu vas avoir la coopération. C'est important pour la technique d'approche.

Pour commencer, être courtois avec la personne quand on l'intercepte, ne pas être arrogant.

D'après moi, la courtoisie est l'un des points les plus importants à avoir quand on est policier. Peu importe l'intervention qu'on fait, la personne c'est une personne humaine qui est capable de comprendre. Il suffit de savoir s'expliquer puis d'avoir de l'empathie envers elle.

Ce dernier extrait nous amène à souligner que *le respect d'autrui* est aussi considéré par trois répondants comme une qualité essentielle pour être policier :

On va côtoyer un peu toutes sortes de monde, alors je pense qu'il faut toujours respecter autrui.

C'est important de montrer à la personne que t'as du respect pour elle.

...une police respectueuse, qui fait attention dans ses interventions, puis qui essaie d'être le plus juste possible.

Trois répondants rapportent le *maintien d'une bonne réputation*, *l'importance d'agir comme un modèle et d'être discipliné*. Les policiers se doivent d'être d'une probité sans tache, de donner l'exemple et de refléter l'intégrité à laquelle les citoyens sont en droit de s'attendre d'eux parce

qu'« on est policier 24 heures sur 24 » ; « parce que tu ne peux pas te permettre de faire ce qui est illégal, quand tu prônes ce qui est légal » :

Le bon exemple, je pense que c'est important parce qu'on est vu de tout le monde, on porte un uniforme. [...] Puis aussitôt qu'on fait de quoi de pas correct, bien là on nous regarde, on nous juge, on dit qu'on est tous pareils. Je pense que c'est important de montrer l'exemple.

Je pense qu'on veut que les policiers soient des modèles dans la société. On veut qu'ils soient un exemple à suivre. On va arrêter des gens pour des infractions, si on n'est pas capable de donner l'exemple, je trouve que c'est un manque de cohérence.

Trois autres parlent de l'importance de la *simplicité*, de l'*authenticité* et de l'*humilité* que devrait afficher un bon policier, du fait de ne pas « s'enfler la tête », de « rester terre à terre » et que l'uniforme, comme nous venons de le voir, est une responsabilité et non pas un signe de pouvoir et de supériorité :

Oublier le badge et être humble dans le fond, être soi-même. On est humain avant d'être policier, avant l'uniforme.

Ne pas se penser supérieur surtout. Ce n'est pas parce que tu as un badge que tu es meilleur qu'un autre. C'est de respecter le citoyen si tu veux qu'il te respecte et surtout de ne pas s'enfler la tête.

Enfin, une fois de plus, trois finissants rapportent que *la capacité d'accepter la critique et l'imputabilité* sont des qualités essentielles chez un policier. Voici quelques exemples des commentaires recueillis à ce propos :

Être responsable, être imputable de ce qu'il fait et ne pas mettre ça sur le dos des autres.

Il faut aussi qu'il accepte la critique pour évoluer. Quand il fait des erreurs, il ne faut pas qu'il dise non. Il faut qu'il accepte, puis qu'il ajuste pour les prochaines interventions.

Et que révèle l'ensemble de leurs propos ?

Après avoir analysé les réponses de nos finissants, d'une part, sur les qualités qu'ils reconnaissent posséder pour l'exercice du travail policier, les faiblesses qu'ils croient avoir et, d'autre part, sur les qualités qu'ils considèrent essentielles chez tous les policiers, il apparaissait pertinent de considérer l'ensemble de leurs propos. En effet, ils mentionnent régulièrement des qualités qu'ils jugent importantes pour être un bon policier en répondant, par exemple, à des questions sur leurs motivations à devenir policiers, sur les rôles de la police, sur leurs perceptions du métier, etc. Ainsi, en analysant l'ensemble de leurs propos sans tenir compte de la question spécifiquement posée, les répondants nous parlent spontanément des qualités qu'ils reconnaissent importantes à l'exercice de la profession policière. Cette lecture des entrevues nous a permis d'obtenir une nouvelle liste de quinze qualités principales présentée au tableau 5.

TABLEAU 5 *Liste des principales qualités pour l'exercice du travail policier selon l'ensemble des propos des finissants³⁷*

Qualités	Fréquence
Habiletés de communication	13
Capacité à aider les gens et esprit de service	13
Maîtrise de soi et équilibre émotif	13
Capacité d'adaptation et souplesse	13
Jugement et bon sens	12
Intégrité et honnêteté	12
Capacité d'exercer l'autorité et de sanctionner	12
Empathie et compréhension	11
Capacité à résoudre les problèmes	10
Sociabilité	10
Capacité de maintenir une bonne réputation, bon modèle et discipline	10
Bonne forme physique, actif	10
Impartialité et objectivité	9
Capacité de faire la part des choses et de prendre du recul, détachement	9
Capacité d'exercer un travail d'action	9

³⁷ Vous trouverez, à l'annexe 6, le tableau de l'ensemble des 59 qualités mentionnées par les répondants à cette question pour 336 éléments de réponse.

Comparaison entre les qualités issues de la littérature et celles des répondants

L'un des objectifs de notre recherche est de comparer les qualités jugées importantes et essentielles par les finissants en Techniques policières pour exercer le travail policier à celles identifiées dans la littérature. Comme nous l'avons vu plus tôt (tableau 1), lorsque l'on collige les principales qualités recherchées pour le métier de policier dans la littérature, les différents collèges où la formation est offerte et celles identifiées par trois services policiers, il est possible de faire ressortir une compilation des vingt qualités les plus fréquemment reconnues par ceux-ci³⁸. Rappelons brièvement ces vingt qualités : le *jugement*, la *maîtrise de soi*, les *habiletés sociales*, la *discipline*, l'*équilibre émotif*, les *habiletés de communication*, l'*esprit d'équipe*, le *sens des responsabilités et fiabilité*, la *confiance en soi*, la *tolérance au stress*, la *bonne forme physique*, la *capacité d'adaptation et la souplesse*, l'*intégrité*, l'*esprit d'initiative*, l'*esprit de décision*, le *leadership*, l'*impartialité*, l'*importance de maintenir une bonne réputation*, l'*autonomie* et la *maturité*.

D'un côté, lorsque l'on compare cette dernière liste à celles élaborées à partir du point de vue des étudiants finissants interrogés, soit lorsqu'on les questionne explicitement sur les qualités qu'ils se reconnaissent, celles qu'ils croient nécessaires pour un policier et celles qui émergent spontanément de l'ensemble de leurs propos, il existe une bonne cohérence sur plus de la moitié des qualités reconnues pour être un bon policier. C'est le cas notamment pour le *jugement*, la *maîtrise de soi*, les *habiletés de communication*, l'*esprit d'équipe*, le *sens des responsabilités*, la *bonne forme physique*, la *capacité d'adaptation*, l'*intégrité*, l'*impartialité*, l'*importance du maintien d'une bonne réputation et l'équilibre émotif*. D'autres qualités recherchées par la littérature et les milieux professionnels, même si elles ne sont pas spécifiquement identifiées par nos étudiants, semblent toutefois très proches et cohérentes avec celles déjà mentionnées par ces derniers. Notamment, les *habiletés sociales* reconnues importantes par les milieux professionnels et la littérature se rapprochent de la *sociabilité* identifiée par les étudiants.

³⁸ Rappelons-nous que nous étions arrivés à une compilation de 60 qualités que vous retrouverez à l'annexe 1.

D'un autre côté, certaines qualités identifiées par les milieux professionnels et la littérature semblent cependant peu ou pas reconnues par nos finissants. En effet, la *discipline*, la *confiance en soi*, la *tolérance au stress*, l'*esprit d'initiative*, l'*esprit de décision*, le *leadership*, l'*autonomie* et la *maturité* sont des qualités qui furent peu identifiées par les répondants lors de cette cueillette de données. Serait-ce à dire que nos finissants ne reconnaissent pas ces qualités comme importantes ? Évidemment, nous ne pouvons tirer une telle conclusion en raison de la question posée. En effet, comme il était demandé aux répondants d'identifier les trois ou quatre qualités les plus importantes, et non pas d'en faire une liste exhaustive, la plupart d'entre eux ont respecté la consigne. De ce fait, on ne peut pas conclure que les étudiants interrogés affirmeraient que ces qualités ne sont pas importantes pour la carrière policière puisque certaines d'entre elles ont été nommées à l'occasion. Par contre, nous pouvons croire qu'ils ne leur accordent pas une grande importance et que, par conséquent, ils soient possiblement moins motivés à les développer. Dans un autre ordre d'idées, peut-on croire que la formation ne mette pas suffisamment d'emphasis sur l'importance de ces qualités ? Pourtant, selon notre expérience d'enseignants, nous savons que certaines de ces qualités sont abordées et valorisées dans différents cours. La présente recherche ne nous permet malheureusement pas de répondre à cette interrogation.

À l'inverse, les finissants interrogés ont reconnu certaines qualités qu'ils jugeaient essentielles alors qu'elles ont été peu ou pas reconnues par les milieux professionnels et la littérature. Il est question de l'*empathie et la compréhension*, de la *patience*, de la *diplomatie*, la *politesse et la courtoisie*, du *respect d'autrui*, de la *simplicité*, l'*authenticité et l'humilité*, de la *capacité d'accepter la critique et l'imputabilité*, de la *capacité à aider les gens*, de la *capacité d'exercer l'autorité et de sanctionner*, de la *capacité de résoudre des problèmes*, de la *capacité à exercer un travail d'action et la capacité de faire la part des choses*. Il est alors possible d'en conclure, que pour eux, ces qualités seraient tout aussi – et même plus dans certains cas – importantes à l'exercice du métier de policier que toutes celles déjà nommées.

De plus, notons que notre codification et de notre analyse permettent d'identifier cinq qualités qui semblent essentielles pour nos finissants et qui ne ressortent pas dans la compilation des qualités recherchées colligées à partir de la littérature, des collègues et des services policiers.

La première de ces qualités, la plus fréquemment reconnue par nos répondants, est de *venir en aide aux gens* ou, en d'autres mots, d'avoir ce qu'il est convenu d'appeler l'*esprit de service* (« servir la population »). En fait, treize répondants nous en ont parlé spontanément et plusieurs, à plus d'une reprise. Voici quelques extraits d'entrevues s'y rapportant :

S'il y a quelqu'un qui m'arrête sur le bord du chemin, ça va me faire plaisir de l'aider.

S'il y a quelqu'un qui est en détresse, ça va me faire encore plus plaisir de l'aider.

Je vais essayer de faire le plus possible ce qui est en mon pouvoir pour aider.

Bien, j'aime beaucoup aider les gens, toujours être à l'écoute des autres, des problèmes qu'ils ont, pouvoir les aider dans n'importe quelle situation.

La deuxième qualité particulièrement reconnue par nos étudiants finissants est *la capacité d'exercer l'autorité et de sanctionner*. Elle ressort dans douze de des dix-sept entrevues. Pour nos répondants, il semble très important d'être capables, sans être brusques et bêtes, de faire preuve d'autorité, de fermeté « avec ceux qui en ont besoin », d'être directifs « pour que le message passe » et pour « bien contrôler les événements ».

Onze finissants mentionnent *la capacité à solutionner des problèmes* comme l'une des qualités essentielles pour exercer le métier de policier. En fait, cette qualité est souvent mise en relation, avec raison, avec celle de l'esprit de service. Dans leur perception, un policier est là pour aider les gens et régler leurs problèmes : « On est là pour régler des problèmes » Il n'est pas étonnant de retrouver cette qualité mentionnée à plusieurs reprises. En effet, comme nous l'avons montré plus haut en traitant de leur perception de la police communautaire, nos jeunes finissants sont généralement conscients que les policiers sont là pour régler des problèmes et ils valorisent grandement ce mandat. Comme nous l'avons vu, ils valorisent aussi l'idée de la résolution de problèmes parce qu'elle leur sert à régler à long terme des situations répétitives dans lesquelles les policiers sont appelés à intervenir. En effet, ils comprennent qu'il n'est pas toujours utile d'agir à répétition sur les effets d'un problème et qu'il est préférable d'intervenir sur la cause du

problème. Toutefois, cela entre incontestablement en contradiction avec leur perception négative à l'égard de l'utilité des différents processus de résolution de problèmes (SMARE, SARA, etc.) dont nous avons discuté plus haut. Rappelons que nos répondants semblent minimiser l'importance d'approfondir la mise en pratique des différents processus de résolution de problèmes parce que « tout le monde fait ça instinctivement » et « parce que ce n'est pas vrai que le policier patrouilleur va utiliser ça à tous les jours ».

La quatrième qualité reconnue essentielle par nos répondants est *la capacité d'exercer un travail d'action*. Ils jugent que c'est primordial pour devenir policier. Pour être policier, il faut aimer bouger et « vivre à cent milles à l'heure ». Ce n'est pas un travail de neuf à cinq où l'on reste « assis derrière un bureau à ne rien faire ». Rappelons-nous aussi le fait que les répondants considèrent le métier de policier comme un travail d'action (pour certains où il y a tout le temps de l'action et où « ça brasse ») et que cette motivation est la plus fréquemment mentionnée pour expliquer leur désir de devenir policier. Nos finissants disent en fait qu'il faut aimer la diversité et qu'il faut apprécier le challenge et les défis qui l'accompagnent.

La dernière des qualités identifiées spécifiquement par neuf de nos finissants est *la capacité de faire la part des choses et de prendre du recul*, c'est-à-dire pouvoir établir une certaine barrière pour ne pas se laisser envahir par les difficultés du travail et la capacité de prendre du recul face à celles-ci : « Il ne faut pas tout prendre personnel » et « il faut apprendre à se décharger ». Cette qualité les aidera, croient-ils, à concilier travail, famille et vie personnelle ou encore, à mieux gérer leurs émotions et leur stress. Voici ce que deux finissants en disent plus longuement :

Je devrai concilier vie personnelle et travail, faire la part des choses. Puis, probablement, faire la gestion du stress quotidien. Dans le fond, ça va être, ne pas ramener cela à la maison. Il faut faire la part des choses.

Il faut s'assurer de faire, entre guillemets, un ménage jour après jour, de ne pas accumuler. Puis à partir de là, je pense que ça va me donner un bon coup de pouce. Au besoin, il faut demander des vacances ou prendre des moments de pause, des temps de réflexion, puis faire une introspection, ça peut être bon.

Ces dernières qualités reconnues comme essentielles par nos répondants semblent fort pertinentes à l'exercice du métier de patrouilleur. Comment se fait-il qu'elles soient reconnues tellement importantes par les finissants interrogés alors qu'elles sont peu ou pas mentionnées par les services policiers, les collègues et dans la littérature ? Les services policiers et les collègues auraient-ils avantage à s'en préoccuper davantage ou alors est-ce que ce sont les étudiants qui leur accordent trop de valeur ?

La perception des qualités essentielles à l'exercice du travail policier s'est-elle modifiée au fil de la formation ?

Lorsque l'on demande aux finissants en Techniques policières s'il y a une différence entre les qualités qu'ils croyaient nécessaires au début de leur formation et celles qu'ils jugent les plus importantes à la fin de la formation, ils répondent majoritairement non. Ils semblent croire que leur formation et leur expérience de trois ans en Techniques policières n'ont pas modifié leur perception des qualités essentielles à l'exercice de la profession qu'ils ont choisie. Cependant, après quelques secondes de réflexion, ils en arrivent presque tous à nommer certaines qualités pour lesquelles leur jugement s'est modifié :

Bien, je ne savais pas c'était quoi la police. Je pense que oui, car l'image que je me faisais, c'était vraiment quelqu'un d'un peu inatteignable, qui est plus au-dessus du monde. J'ai toujours pensé que la justice, c'était de loin la première valeur que devrait avoir quelqu'un qui veut être policier et être justicier à la fois. Il faut que tu croies à un système de justice qui n'est pas toujours parfait. Il faut quand même que tu fasses de ton mieux et que tu sois intègre.

Avant, je pense que c'était plus flou. C'était plus comme une image et comme quand on est jeune et qu'on regarde des films et que le héros est un policier. [...] Ce qu'on nous dit à l'école, « un bon policier, ça serait ça et ça ». Tu ne peux pas être en désaccord contre cela, mais la première qualité qu'on devrait donner, c'est l'intégrité, puis la justice. C'est vraiment cela qui devrait primer d'abord.

Autre exemple, certaines qualités se sont avérées plus importantes qu'ils ne l'auraient cru au départ; alors que d'autres se sont avérées moins importantes à la suite de leur formation :

Non, pas de changement. Peut être dans le sens que je pensais qu'il fallait un gros caractère, qu'il fallait être fort mentalement, puis qu'il fallait montrer qu'on dominait. Ça, c'est l'image que j'avais au début, la petite image d'enfant, d'adolescent. Plus on avance et plus je me rends compte que la parole est beaucoup plus importante que les gros bras.

Au début, je me disais : « Un policier a-t-il nécessairement besoin d'être si discipliné que ça, d'être si à son affaire que ça ? C'est du monde comme tout le monde. Ils ont droit à l'erreur ». Après ça, je me rends compte que les policiers n'ont pas vraiment le droit à l'erreur. Lorsqu'ils se trompent, ils vont perdre leur job ou ils peuvent tuer quelqu'un par accident ou de façon intentionnelle en pensant que c'était justifié, mais ça ne l'était pas vraiment. Donc, les policiers ont vraiment besoin d'être à leur affaire, d'être sur la ligne. Il faut que tu fasses les choses comme il le faut. Tu n'as pas de deuxième chance. Tant qu'à montrer l'exemple, montre-le comme il le faut. Je ne pensais pas qu'il y avait tant besoin de rigueur à ce niveau-là.

Au début, je pensais plus répressif. Puis, depuis le début de la technique, on axe surtout sur le préventif. Je pense que c'est ça la grosse différence majeure... être proche du citoyen. Tu sais, je savais que la police devait être là, mais d'un autre côté, je ne pensais pas qu'il fallait qu'elle aille dorloter tout le monde, qu'elle rassure vraiment tout le monde. Moi, au début, je voyais plus la police comme un gros monsieur qui paraît sévère, pas approachable. Alors que depuis le début de la technique, c'est vraiment l'opposé.

Au départ, les finissants nous répondaient presque tous très spontanément qu'ils connaissaient les qualités essentielles à l'exercice de la profession policière dès le début de leur formation. Cependant, une brève réflexion au moment de l'entrevue, leur a permis de prendre conscience de certains changements quant à leurs perceptions à propos de celles-ci. Force est de constater que pour la majorité d'entre eux, ils ne s'étaient probablement jamais arrêtés à vérifier l'impact de la formation reçue sur ce point précis. Conscients des apprentissages plus concrets, il est possible que les qualités et les attitudes développées tout au long de la formation académique soient moins bien reconnues et identifiées alors que plusieurs aient eu à les développer :

Je ne pourrais pas vous dire. Je pense que je ne me suis jamais posé la question, mais... je me voyais là-dedans parce que je pense que ça me rejoignait. Mais identifier les qualités d'un policier avant de rentrer en Techniques policières... je ne sais pas ce que j'aurais dit... peut-être bien que ça aurait rejoint un peu ça, peut-être pas aussi poussé que ça...

Certaines qualités déjà reconnues importantes au départ semblent maintenant mieux intégrées chez les répondants à la fin de leurs classes puisqu'ils se disent davantage conscients de l'importance de celles-ci. Ils sont d'ailleurs plus à même d'en expliquer leur importance :

Bien... peut-être que j'avais les mêmes... je voyais les mêmes... les mêmes attitudes à avoir, les mêmes qualités... peut-être que je serais plus en mesure de dire pourquoi aujourd'hui. Le sens de l'observation, je savais qu'il fallait un bon sens de l'observation, mais pourquoi ?

Sûrement que cela a changé. C'est sûr qu'il y a des notions qui ont changé. Après trois ans, après avoir eu beaucoup de professeurs qui sont avocats, psychologues, d'anciens policiers ou des policiers actuels, on prend aussi un peu leur façon de voir les choses, leur façon de penser, leur mentalité. Alors, on commence à rentrer dans le bain des policiers. Alors, on s'imprègne de leurs façons de faire ou de leurs habitudes, de leurs façons d'interagir.

Non, je ne pense pas qu'il y ait eu grand changement. Par contre, ce que j'ai constaté, c'est que ça demande une plus grande estime de soi parce que c'est un milieu qui est très compétitif entre les collègues. Je pense que l'estime de soi est vraiment importante, car c'est ce qui va permettre d'être capable d'avancer.

Je pense que la communication, c'est une chose que je ne pensais pas. Je savais qu'il fallait être capable de parler, être capable de communiquer adéquatement, mais peut-être pas autant que je l'imaginai. Une autre qualité ? (...) L'empathie, peut-être. Ce n'est pas une chose que... je connaissais peut-être même pas ça avant. Essayer de se mettre à la place d'une personne pour être capable d'intervenir.

Pour conclure, il semble que les finissants étaient peu conscients des changements apportés par la formation sur leur perception des qualités nécessaires à exercer la profession policière. Après réflexion, cependant, la majorité d'entre eux en reconnaît l'impact et l'influence.

CONCLUSION

Au départ, cette recherche avait pour but principal de *vérifier si, aux termes de leur formation, les étudiants en Techniques policières, connaissent et comprennent les attitudes et les qualités requises pour œuvrer au sein de la police contemporaine*. Nous pouvons affirmer que nous possédons maintenant une meilleure compréhension de la perception des étudiants finissants en Techniques policières en ce qui concerne leur conception du travail policier contemporain et des qualités qu'ils jugent importantes pour son exercice.

Cette recherche comportait bien sûr des objectifs spécifiques. Le premier consistait à *identifier les attitudes présentes chez les étudiants finissants dans le programme de Techniques policières*. Malheureusement, il n'a pas été possible, dans le contexte actuel de cette recherche, d'atteindre cet objectif. En effet, comme nous les avons questionnés sur les qualités essentielles pour le travail policier, les attitudes n'ont pas été évaluées directement³⁹. Elles auraient dû être déduites du discours de nos répondants. Cette opération d'analyse exigeait plus de temps que prévu et elle était impossible à réaliser dans les délais qui nous ont été imposés pour mener cette recherche.

Le deuxième objectif voulait *identifier la perception des étudiants finissants en Techniques policières par rapport au travail policier actuel*. De manière générale, il y a une bonne concordance entre la compréhension des étudiants finissants en Techniques policières et les rôles et la mission de la police tels que décrits dans *Loi sur la police* et dans la littérature (Wilson, 1970 ; Brodeur et Landreville, 1979 ; et Prévost, 1999). Les finissants interrogés comprennent les rôles traditionnellement reconnus à la police, mais semblent également conscients dans une large mesure, même s'ils ne l'expriment pas explicitement, qu'ils sont des agents de changement capables d'agir sur leur environnement en aidant les citoyens. Toutefois, soulignons que lorsque nous les questionnons sur les aspects positifs du travail policier, les éléments identifiés par nos répondants concernent davantage des bénéfiques (la valorisation, l'action, la variété et

³⁹ L'attitude peut être décrite comme un sentiment (affect) positif ou négatif que l'on a à l'égard d'un objet psychologique, c'est-à-dire tout ce qu'il est possible de se représenter. (Bédard, Déziel et Lamarche, 1999; Maio, Olson, Bernard et Luke, 2003).

l'avancement) qu'ils pourront en tirer au détriment de l'esprit de service. Ajoutons que l'aspect social du travail policier et que l'aide qu'ils peuvent apporter à autrui ne représentent pas des motivations importantes qui les auraient poussés à vouloir devenir policier. La motivation la plus souvent mentionnée est le « métier d'action » : on va dans la police parce que ça bouge et qu'il y a peu de routine. Ils ne semblent pas conscients que dans plus de 80 % de leur temps de travail, ils ne seront pas dans « l'action ».

Lorsqu'on se réfère aux proportions associées aux différents types de problèmes auxquels les policiers sont confrontés, force est de constater que les finissants rencontrés n'ont pas une vision claire à propos des activités quotidiennes et des interventions qu'ils auront à effectuer. En effet, nous avons vu que les appels reçus par les services policiers sont reliés dans une proportion entre 20 % à 30 % à la criminalité. Ils constituent cependant 43,5 % des interventions identifiées par nos répondants (sans considérer les cas relatifs à la sécurité routière ou à des problèmes de désordre en lien avec de possibles accusations criminelles). De plus, les appels de la part des citoyens liés à des questions d'insécurité qui représentent le plus grand nombre d'appels logés auprès des services de police ne constituent que 17,4 % des exemples fournis par nos répondants. Nous pouvons donc nous questionner et nous demander d'où vient cette image déformée de la réalité ?

En ce qui concerne la police communautaire, soulignons, premièrement, que même si près de la moitié de notre échantillon considère très positivement la police communautaire et qu'elle lui prédise un bel avenir, plusieurs répondants éprouvent de la difficulté à en reconnaître les principes et les retombées positives. Ils associent souvent la police communautaire à une tactique utilitaire pour servir le « vrai » travail policier. Ainsi, la police communautaire permet d'obtenir la collaboration des citoyens, d'aller chercher davantage d'informations sur les délinquants, de rehausser l'image de la police, etc. Les finissants rencontrés considèrent à peu près tous - pour ne pas dire tous - qu'il y a la police communautaire (un travail de deuxième ordre) et un autre type de travail policier (le vrai travail policier). Qu'est-ce que le qualificatif « communautaire » a de si dérangeant ou embarrassant ? Pourquoi semble-t-il chargé de connotations si négatives ? Ne serait-il pas préférable de parler de « police contemporaine » ? D'ailleurs, le qualificatif

« communautaire » est-il nécessaire ? D'ailleurs, pour Hébert (1998), la nature même du travail policier est d'intervenir dans un environnement social et communautaire...

Deuxièmement, à l'exception d'un seul répondant, tous les autres finissants traînent des idées préconçues, biaisées ou inadéquates sur ce qu'est la police communautaire : Elle est moins répressive, plus molle. Il s'agit d'une tactique réservée à certains policiers et, dans le cas de la résolution de problèmes, élitiste parce qu'elle est davantage l'apanage des gestionnaires que des policiers patrouilleurs. Pourtant, bien des auteurs et des exemples concrets tirés d'expériences de terrain démontrent le contraire. Les préjugés sur la police communautaire semblent difficiles à démystifier.

De plus, en ce qui concerne l'approche de résolution de problèmes, aspect réellement novateur de la « police communautaire » parce qu'elle vise la réduction et le contrôle des incidents et des phénomènes qui contribuent à l'émergence de la criminalité, du désordre public et à la dégradation de la sécurité et de la qualité de la vie (Hébert 1998),

Plus encore, l'approche en résolution de problèmes nécessite la familiarisation avec les conditions et les facteurs sous-jacents aux problématiques sociales, valorise la connaissance des caractéristiques sociales culturelles, économiques, démographiques, etc. du secteur de travail et privilégie une action proactive qui va au-delà du mode axé sur la réponse aux appels et aux incidents (Cordner, 1988 ; Goldstein, 1990). C'est la mise en pratique de ces différents processus de résolution de problèmes qui permettra aux jeunes policiers, qui travailleront bientôt dans un environnement social de plus en plus complexe, diversifié et constamment en changement, de bien analyser une situation, planifier adéquatement certaines interventions, agir positivement sur les problèmes sociaux et soulager la misère sociale. Pourtant, les finissants semblent minimiser l'importance d'approfondir la mise en pratique des différents processus de résolution de problèmes (SMARE, SARA, SARE, etc.) parce que « c'est trop théorique, élitiste et que ça se fait instinctivement ». Nous revenons donc à notre questionnement initial : sont-ils conscients de tous ces enjeux rattachés à la police contemporaine ?

Lorsque nous abordons la question de la force physique. Trois répondants sur quatre affirment qu'elle est importante ou très importante dans l'exercice du métier de policier. Elle permet, d'une part, d'assister des personnes en détresse, de les aider ou de les protéger et, d'autre part, d'intervenir efficacement dans certaines altercations pour maîtriser les personnes qui refusent de collaborer. Les autres finissants croient que la force physique est peu ou pas importante dans le travail policier. Ils défendent ce point de vue en soulignant que le travail policier exige très rarement le recours à la force physique étant donné la nature même de la majorité des interventions. Les stratégies de désamorçage acquises au cours de leur formation ainsi que les techniques enseignées pour maîtriser une personne avec un minimum de force semblent être considérées comme des alternatives dignes de mention.

Soulignons que pour la majorité de nos répondants, la force physique est considérée d'abord et avant tout, comme un outil parmi d'autres et que le travail policier actuel est un métier où la tête est devenue plus importante que les gros bras. Malgré tout, quelques finissants semblent inquiets de la capacité de certaines policières à accomplir efficacement leur travail dans des situations plus « musclées ». D'autres nous ont spontanément affirmé, malgré le fait que les femmes soient en général moins fortes physiquement, qu'ils les croyaient à leur place dans la profession grâce aux techniques acquises lors de la formation. Quelques finissants font aussi référence aux habiletés et aux rôles sexuels traditionnellement attribués aux hommes et aux femmes dans notre société. Cela détermine même comment ils anticipent effectuer leurs interventions : les hommes seront prêts quand ça va brasser et les femmes vont s'occuper davantage des victimes.

En ce qui concerne les difficultés que les répondants associent au travail policier, même si certaines (les horaires, l'atteinte de la perfection, la lourdeur émotionnelle de certaines interventions, les diverses pressions, l'adaptation à la culture policière) ressortent plus fréquemment, notons que chacun des répondants rencontrés relève des difficultés différentes de celles énoncées par ses pairs. Ajoutons aussi que chacun semble avoir sa petite recette pour traverser ces difficultés (bien que quelques-unes soient plus fréquemment mentionnées) et que les stratégies identifiées semblent être toutes assez générales (polyvalentes) et qu'elles permettent de s'adapter aisément à une multitude de problèmes personnels ou professionnels. Quelques

questions se posent donc. Ces difficultés seront-elles toutes présentes ? Auront-elles l'ampleur imaginée ? Les stratégies que les finissants proposent seront-elles efficaces pour y faire face ? Une fois sur le marché du travail, ces finissants réussiront-ils à surmonter ces difficultés et à bien vivre leur carrière policière ou risquent-ils tôt ou tard d'en subir les effets négatifs ? De telles questions se posent puisqu'elles pourraient affecter durement la vie et la santé des personnes qui choisissent la carrière policière et celles de leurs proches, mais aussi l'efficacité de l'ensemble des services policiers. En comprenant mieux ces difficultés, serait-il possible de les éviter ou d'en réduire les effets ? Ces difficultés sont-elles réellement vécues par les policiers en service ? À titre d'enseignants en Techniques policières, préparons-nous nos étudiants en vue d'atténuer leurs craintes et ces difficultés ? De plus, certaines de ces difficultés pourraient-elles être prévenues ? Il paraît aussi pertinent de se demander si les ressources sont actuellement suffisantes et efficaces pour venir en aide aux policiers qui le nécessitent. Ce sont autant de questions qu'il serait souhaitable d'examiner dans le cadre de projets de recherche futurs.

Le troisième objectif visait à *identifier les qualités personnelles que les étudiants finissants dans le programme de Techniques policières reconnaissent importantes et essentielles pour le travail policier d'ordre communautaire*. Nous sommes arrivés à établir trois listes distinctes de qualités qui apparaissent importantes pour les finissants rencontrés. La première liste regroupe les qualités personnelles qu'ils reconnaissent posséder, la deuxième comporte celles qu'ils jugent essentielles pour le travail policier et la troisième réunit les qualités qui émergent spontanément de l'ensemble de leurs propos⁴⁰.

Le quatrième objectif souhaitait *comparer les qualités et attitudes jugées importantes et essentielles par les étudiants en Techniques policières pour exercer le travail policier à celles identifiées dans la littérature*. L'ensemble des propos recueillis nous permet de conclure que les finissants interrogés reconnaissent la majeure partie des qualités importantes selon les services policiers et les collègues et dans la littérature, c'est-à-dire le *jugement*, la *maîtrise de soi*, les *habiletés de communication*, l'*esprit d'équipe*, le *sens des responsabilités*, la *bonne forme*

⁴⁰ Nous rappelons au lecteur qu'il trouvera ces listes, respectivement, aux tableaux quatre, cinq et six ainsi qu'aux annexes trois, quatre et cinq du présent document.

physique, la capacité d'adaptation, l'intégrité, l'impartialité et l'importance du maintien d'une bonne réputation, les habiletés sociales ainsi que l'équilibre émotif. Il y a cependant certaines qualités qui sont moins fréquemment mentionnées par les finissants interrogés. Il s'agit de la *discipline, la confiance en soi, la tolérance au stress, l'esprit d'initiative, l'esprit de décision, le leadership, l'autonomie et la maturité.* Même s'il ne faut pas conclure que nos finissants nient l'importance de celles-ci, il est toutefois probable que ces dernières soient moins conscientes chez nos répondants et, par conséquent, qu'ils cherchent moins à les développer. D'autre part, *l'empathie, la patience, la diplomatie, le respect d'autrui, l'humilité, la capacité d'accepter la critique* ont été reconnus fort importants par nos finissants, alors qu'ils ont été peu ou pas reconnus par les organismes et dans la littérature.

Ce qui nous apparaît aussi très intéressant est le fait que cinq qualités ressortent de manière régulière et spontanée des propos de nos répondants, c'est-à-dire que ceux-ci les expriment sans qu'on les questionne explicitement sur les qualités essentielles pour le travail policier. En effet, tout au long des entrevues, nos répondants abordent régulièrement cinq qualités peu ou pas reconnues par les organismes et dans la littérature : le *désir d'aider les gens, la capacité d'exercer l'autorité, la capacité de résoudre des problèmes, la capacité à exercer un travail d'action* et la *capacité de faire la part des choses.* Comment expliquer la présence de ces qualités ?

Dans un premier temps, le *désir d'aider les gens* et la *capacité de résoudre des problèmes,* nous l'avons vu, sont des éléments jugés très importants par les finissants rencontrés. On les retrouve dans les rôles qu'ils attribuent à la police et, dans une moindre mesure, dans leur motivation à vouloir devenir policiers. De plus, même si nos répondants ont de la difficulté à percevoir l'importance mise sur la résolution de problèmes au point de vue théorique, il s'agit d'un élément dont ils sont conscients et qu'ils valorisent : « on est policier, il faut aider et régler les problèmes des gens ».

Dans un deuxième temps, l'idée du travail d'action est un élément que l'on retrouve de manière importante dans leur motivation à vouloir devenir policier. Peu importe que leur perception soit

bonne ou mauvaise par rapport à la réalité quotidienne du travail policier il n'en demeure pas moins que la capacité d'exercer un travail d'action leur semble être une qualité très importante.

Dans un troisième temps, la *capacité de faire la part des choses* semble en lien avec les difficultés et les craintes ressenties par rapport au travail qu'ils exerceront bientôt : concilier vie professionnelle et vie personnelle, affronter les situations de stress et les événements émotionnellement difficiles, faire face à la pression et aux attentes élevées, etc. Selon nos répondants, il faut être capable de s'investir dans son travail, mais aussi être en mesure de prendre un certain recul quand les situations l'exigent.

Enfin, la *capacité d'exercer l'autorité* concerne davantage la responsabilité que nos finissants se voient confier dans le cadre de leurs fonctions. Ils comprennent bien qu'une partie de leur mandat est de faire respecter les lois et, dans ce cadre, ils sentent qu'ils auront à exercer une certaine autorité et à agir de façon répressive à l'égard de leurs concitoyens. Certains la surestiment-ils ? Peut-être, mais il n'en demeure pas moins qu'elle est, somme toute, fort pertinente à l'égard de l'exercice de la profession (Trojanowicz et Bucqueroux, 1994).

Ces cinq qualités que nous venons d'expliquer nous semblent donc révélatrices du profil de nos finissants et de leur vision du travail policier. Nous croyons qu'il serait intéressant d'en discuter, d'une part, avec nos collègues enseignants afin de voir où elles sont abordées dans nos enseignements et, d'autre part, avec les milieux professionnels pour en cerner l'importance réelle pour l'exercice du travail policier.

Bien que nous possédions maintenant une meilleure compréhension de la perception des finissants en Techniques policières à propos de leur conception du travail policier contemporain et des qualités qu'ils jugent importantes pour son exercice, il demeure que notre compréhension serait plus complète si nous avions pu aussi questionner des nouveaux étudiants admis au programme. Par exemple, nous avons vu que nos finissants sont en mesure d'identifier un certain nombre d'attitudes qui leur semblent importantes pour l'exercice du travail policier, tout en justifiant, parfois, pourquoi ils les trouvent importantes. Nous observons aussi qu'ils ont toutefois

de la difficulté à discuter de l'évolution de leurs perceptions quant à ces qualités. Ils admettent largement qu'il existe des différences entre les qualités qu'ils croyaient nécessaires au début de la formation et celles maintenant jugées importantes, mais ils arrivent difficilement à nommer ces qualités et à les expliquer.

D'autres questions surgissent donc pour nous : Quelles qualités et attitudes sont reconnues importantes par les étudiants avant même le début de leur formation? Les qualités et attitudes qu'ils prônent sont-elles les mêmes que celles des étudiants finissants? Quelles qualités et attitudes le programme en Techniques policières permet-il d'acquérir et de développer ? Aussi, les attitudes pourraient-elles être déduites du discours de nos répondants finissants et nouveaux dans le programme de Techniques policières ? De plus, il nous apparaît pertinent de discuter les résultats de cette recherche avec nos collègues enseignants. Il nous semble aussi judicieux de connaître ce que les enseignants en Techniques policières pensent de ces attitudes puisque ce sont les enseignants qui ont, pour reprendre l'expression de Perrenoud (1995), « à faire apprendre », en créant les situations favorables, les attitudes souhaitables pour le travail policier contemporain. Les attitudes que prônent les enseignants sont-elles en accord avec celles que leurs étudiants relèvent? Autant de questions auxquelles nous nous proposons de répondre dans une prochaine recherche ou étude.

Annexe 1

Liste des qualités recherchées selon les recherches et les institutions

Liste des qualités recherchées selon les recherches et les institutions

	Thomassin (1991)	Filion (2005)	Pauzé (1989) -plan de cours	Pauzé (1989) -à développer en TP	Pauzé (1989) Littérature, SQ, SPCUM	Pugh (1986 in Pauzé)	Cegep/sherbrooke	Cegep/maisonneuve	Cegep/garneau	Cegep/Alma	Collège Ahuntsic	Collège Ellis	Cegep/Abitibi-témis	CNDF	SPCUM - Web	SQ - Web	Ville de Québec
Autocritique		x															
Autonomie	x						x								x	x	x
Bonne forme physique – rester actif							x	x		x	x	x	x	x			
Capacité à agir rapidement					x	x											
Capacité à organiser son travail efficacement	x																
Capacité à prendre des décisions	x								x						x	x	x
Capacité d'adaptation - souple	x	x	x	x					x						x		x
Capacité d'apprentissage	x																
Capacité d'écoute												x					x
Capacité d'exercer l'autorité		x													x		
Capacité de mémorisation	x																
Capacité à résoudre des problèmes									x								x
Civisme				x					x		x						
Compréhension ou empathie						x											
Confiance en soi	x				x				x	x			x	x			x
Courage	x																
Créativité				x													
Débrouillardise	x																
Désir d'apprendre		x															x
Diplomatie	x																x
Discipline		x							x	x	x	x	x	x			x
Empathie			x									x					
Équilibre émotif (contrôle)				x	x	x	x		x	x		x					x
Esprit d'initiative			x		x	x									x	x	x
Esprit d'analyse/synthèse	x										x	x					x
Esprit d'équipe	x	x										x		x	x	x	x
Goût du risque - défis							x									x	
Habilités de communication	x								x	x				x	x	x	x
Habilités sociales			x		x	x			x	x	x		x				x
Habitudes de vie saines		x															

	Thomassin (1991)	Filion (2005)	Paupé (1989) -plan de cours	Paupé (1989) -à développer en TP	Paupé (1989) Littérature, SQ, SPCUM	Pugh (1986 in Paupé)	Cegep/sherbrooke	Cegep/maisonneuve	Cegep/garneau	Cegep/Alma	Collège Ahuntsic	Collège Ellis	Cegep/Abitibi-témis	CNDF	SPCUM - Web	SQ – Web	Ville de Québec
Impartialité - objectivité	x	x	x	x								x					
Implication communauté														x			
Intégrité/Honnêteté	x			x		x	x		x							x	
Intérêt pour le travail - motivation	x				x										x		x
Jugement – bon sens	x		x		x	x	x		x	x			x	x	x		x
Ouverture à la critique		x															
Leadership							x		x		x		x				x
Maintien d'une bonne réputation	x	x	x							x			x				
Maîtrise de l'anglais									x								
Maîtrise de soi - calme				x			x	x	x	x	x		x	x			x
Maturité	x				x	x		x									x
Minutie		x															
Ouvert aux changements – ouverture d'esprit		x	x														x
Patience	x		x				x										
Perspicacité	x																
Persuasion	x																x
Respect d'autrui		x	x		x												x
Respect de l'autorité					x										x		x
Respect des directives et des normes									x								
Sens de l'observation	x											x					
Sens des responsabilités/ Fiabilité	x		x	x	x	x		x									x
Sensibilité à la diversité sociale								x			x		x		x		
Serviabilité et dévouement							x	x					x				x
Simplicité – authenticité - humilité			x														
Sociabilité	x							x									
Ténacité	x																
Tolérance			x		x	x											
Tolérance au stress					x	x	x		x			x			x	x	
Vigilance/Prudence	x	x															



Annexe 2

Formulaire de consentement

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre du projet de recherche : *Étudiants finissants en Techniques policières : attitudes, qualités et compréhension du travail policier*

La nature et les procédés de la recherche se définissent comme suit :

1. Cette recherche a pour but de mieux connaître la compréhension du travail policier des finissants du programme de Techniques policières. Plus précisément, elle nous permettra 1) D'identifier les attitudes présentes chez les étudiants finissants dans le programme de Techniques policières. 2) D'identifier la perception des étudiants finissants en Techniques policières par rapport au travail policier actuel. 3) D'identifier les qualités personnelles que les étudiants finissants dans le programme de Techniques policières reconnaissent importantes et essentielles pour le travail policier 4) De comparer les qualités et attitudes jugées importantes et essentielles par les étudiants en Techniques policières pour exercer le travail policier à celles identifiées dans la littérature.
2. L'étude prend la forme d'une entrevue de 45 minutes à une heure enregistrée sur magnétophone audio.
3. Chaque répondant et chaque répondante pourra se retirer de cette recherche en tout temps, sans avoir à fournir de raison ni subir de préjudice.
4. La participation à cette recherche fournira aux répondants une occasion de contribuer à une meilleure compréhension des étudiants finissants en Techniques policières.
5. Les risques possibles liés à la participation à la recherche sont les suivants :

Entraîner des comportements introspectifs chez les participants quant à la carrière policière.
Par exemple :

- Profession policière
- Qualités personnelles
- Attentes et objectifs professionnels
- Attentes et objectifs personnels

Pour éviter qu'ils ne se retrouvent sans ressource à la suite des entrevues, les étudiants finissants recevront les coordonnées des services d'aide pouvant leur permettre de poursuivre une réflexion personnelle.

- Orienteur CNDF : Josée Corriveau
- Intervenante sociale CNDF : Hélène Desmeules
- CLSC
- Lignes d'écoute téléphonique :
 - Jeunesse j'écoute 1 800 668-6868
 - Tel-jeunes : 1 800 263-2266



6. La confidentialité la plus complète est assurée aux répondantes et aux répondants. Pour ce faire, les mesures suivantes sont prévues :
 - Les chercheurs s'engagent à ne divulguer aucune information nominale ou renseignement qui pourrait permettre d'identifier un participant.
 - En aucun cas, les résultats individuels des répondantes et des répondants ne seront communiqués à qui que ce soit.
 - Un code remplaçant le nom des étudiants sera utilisé sur les divers documents de la recherche; seuls les chercheurs participant à la recherche auront accès à la liste des noms et des codes des répondants et des répondantes.
 - Les enregistrements audio seront identifiés par un code et seront conservés dans une armoire barrée pour la durée de la recherche, soit 1 an.
7. La recherche fera l'objet d'une publication sous la forme d'un rapport de recherche.
8. Un court résumé des résultats de la recherche sera envoyé aux répondants et aux répondantes qui en manifesteront le désir. Ils pourront aussi consulter dans son intégralité le rapport de recherche au Campus Notre-Dame-de-Foy.

Toutes questions concernant le projet pourront être adressées aux responsables de la recherche, dont les coordonnées apparaissent au bas de cette page.

Toute plainte ou critique pourra être adressée à la Direction des études du Campus Notre-Dame-de-Foy

Je, soussigné ou soussignée _____ consens librement à participer à la recherche intitulée : « *Étudiants finissants en Techniques policières : attitudes, qualités et compréhension du travail policier* ». De plus, j'autorise les chercheurs à consulter mon relevé de notes du collégial au printemps 2006 à des fins de compilation statistique.

Participant(e) : _____ Date : _____

Chercheurs : _____ Date : _____

Responsables de la recherche:

Eric Richard
Enseignant en Sciences humaines
Campus Notre-Dame-de-Foy
5000, Clément-Lockquell
Saint-Augustin-de-Desmaures, Qc
G3A 1B3
ericrichard@vif.com

Marie-Christine Pacaud
Enseignante en Sciences humaines
Campus Notre-Dame-de-Foy
5000, Clément-Lockquell
Saint-Augustin-de-Desmaures, Qc
G3A 1B3
pcaudmc@cndf.qc.ca

Annexe 3

Schéma d'entrevue

SCHÉMA D'ENTREVUE

I - PROFIL

1. Sexe
2. Âge
3. Travaillez-vous en plus de vos études? Si oui, dans quel domaine ? Nombre d'heures ?
4. Bénévolat? Quel domaine ?
5. Cheminement scolaire ?
6. Expérience concrète en sécurité ou police? Stage ?
7. Membres de la famille ou amis dans la police ? Si oui, qui ?

II - QUALITÉS PERSONNELLES

1. Qu'est-ce qui vous a motivé à étudier en Techniques policières ? Est-ce en lien avec un événement ou une personne en particulier ?
2. Quels sont vos objectifs professionnels et personnels ?
3. Quelles sont les 3 ou 4 qualités personnelles que vous pensez posséder qui feront de vous un bon policier? Quelles pourraient être 2 ou 3 de vos faiblesses ?
4. Quelles sont les principales difficultés (3) que vous associez au travail de policier ? Comment pensez-vous vous y adapter ?
5. Quels sont les aspects positifs (3) que vous associez au travail de policier ?
6. Pouvez-vous identifier cinq (5) genres d'intervention dans lesquels vous pensez être appelé le plus souvent à intervenir comme policier ?

*** Pour chacune des situations identifiées par le répondant, discuter de l'intervention avec le répondant pour l'amener à la décrire et expliquer comment bien intervenir, comment intervenir efficacement***

III - QUALITÉS DU BON POLICIER

1. Selon vous, quels sont les rôles du policier ?
2. Quelle image avez-vous des policiers ?
3. Comment croyez-vous que les policiers sont perçus par les citoyens ?
4. Quelles sont les 3 ou 4 qualités personnelles et professionnelles qu'un bon policier devrait posséder ?
5. Y a-t-il une différence entre les qualités que vous avez crues nécessaires au début de votre formation et celles que vous jugez les plus importantes maintenant ?
6. Idéalement, d'après vous, comment devrait-on évaluer le travail d'un policier et selon quels critères ?
7. Qu'est pour vous la police communautaire et qu'en pensez-vous ?
8. Qu'est pour vous l'approche en résolution de problèmes et qu'en pensez-vous ?
9. Quelle est l'importance de la force physique dans le travail policier ?

IV – PROJECTIONS

1. Comment vous voyez-vous dans 5 ans ?
2. Croyez-vous que la police se transformera d'ici 10 ans? Si oui, comment ?
3. Est-ce que votre perception du travail policier a changé depuis le début de votre formation ? Si oui, quelle était cette perspective au départ et quelle est celle que vous avez actuellement ?
4. Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ?

Annexe 4

Ensemble des qualités que se reconnaissent les finissants en Techniques policières

Ensemble des qualités que se reconnaissent les finissants en Techniques policières

Qualités	Fréquence
Intégrité et honnêteté	6
Maîtrise de soi et équilibre émotif	6
Jugement et bon sens	5
Sociabilité	5
Empathie et compréhension	5
Capacité d'adaptation et souplesse	5
Habiletés de communication	4
Sens des responsabilités et fiabilité	4
Patience	4
Capacité d'écoute	3
Capacité à prendre des décisions	2
Capacité à agir rapidement	2
Esprit d'analyse et de synthèse	2
Leadership	2
Ouverture d'esprit et ouverture à la diversité sociale	2
Capacité d'exercer l'autorité et de sanctionner	2
Confiance en soi	2
Capacité d'accepter la critique et imputabilité	2
Ténacité et persévérance	2
Informé, renseigner et conseiller	1
Capacité de travailler en équipe	1
Diplomatie, politesse et courtoisie	1
Persuasion et sensibilisation	1
Respect d'autrui	1
Capacité à aider les gens et esprit de service	1
Capacité de maintenir une bonne réputation, bon modèle et discipliné	1
Discipline	1
Loyauté	1
Autonomie	1
Intérêt pour le travail et motivation	1
Désir d'apprendre	1
Goût du risque et du défi	1
Débrouillardise	1
Passion du travail	1
Professionnalisme	1
Bonne forme physique, demeurer actif	1
Capacité de faire la part des choses, de prendre du recul, détachement	1
Capacité de partager son vécu et ses émotions	1
Minutie	1
Rationalité	1
Courage	1
Capacité d'exercer un travail d'action	1
Justicier	1
Curiosité	1

Annexe 5

Liste des qualités qu'un policier devrait posséder selon les finissants

Liste des qualités qu'un policier devrait posséder selon les finissants

Qualités	Fréquence
Empathie et compréhension	9
Jugement et bon sens	8
Intégrité et honnêteté	6
Impartialité et objectivité	6
Habilités de communication	4
Maîtrise de soi et l'équilibre émotif	4
Patience	4
Sociabilité	3
Capacité de travailler en équipe	3
Diplomatie, politesse et courtoisie	3
Respect d'autrui	3
Maintien d'une bonne réputation, bon modèle et discipline	3
Simplicité, authenticité et humilité	3
Capacité d'accepter la critique et imputabilité	3
Leadership	2
Capacité d'exercer l'autorité et de sanctionner	2
Bonne forme physique, demeurer actif	2
Capacité d'adaptation et souplesse	2
Ténacité et persévérance	2
Esprit de décision	1
Esprit d'analyse et de synthèse	1
Capacité d'écoute	1
Ouverture d'esprit et ouverture à la diversité sociale	1
Persuasion et sensibilisation	1
Sens des responsabilités et fiabilité	1
Loyauté	1
Discrétion, capacité à garder le secret professionnel	1
Esprit d'initiative	1
Capacité de maintenir des habitudes de vie saine	1
Capacité de faire la part des choses et de prendre du recul	1
Capacité de partager son vécu et ses émotions	1
Minutie	1
Sens de l'observation	1
Capacité d'agir selon les directives et d'appliquer les normes	1
Rationalité	1
Confiance à la justice	1

Annexe 6

Liste des qualités pour l'exercice du travail policier provenant de l'ensemble des propos des finissants en Techniques policières

**Liste des qualités pour l'exercice du travail policier
provenant de l'ensemble des propos des finissants en Techniques policières**

Qualités	Fréquence
Habilité de communication	13
Capacité à aider les gens et esprit de service	13
Maîtrise de soi et équilibre émotif	13
Capacité d'adaptation et souplesse	13
Jugement et bon sens	12
Intégrité et honnêteté	12
Capacité d'exercer l'autorité et de sanctionner	12
Empathie et compréhension	11
Capacité à résoudre les problèmes	10
Sociabilité	10
Capacité de maintenir une bonne réputation, bon modèle et discipline	10
Bonne forme physique, actif	10
Impartialité et objectivité	9
Capacité de faire la part des choses et de prendre du recul, détachement	9
Capacité d'exercer un travail d'action	9
Diplomatie, politesse et courtoisie	7
Capacité d'agir selon les directives et d'appliquer les normes	7
Patience	7
Solidarité et fraternité policière	7
Intérêt travail diversifié	7
Esprit de décision	6
Leadership	6
Ouverture d'esprit et ouverture à la diversité sociale	6
Persuasion et sensibilisation	6
Respect d'autrui	6
Capacité d'accepter la critique et imputabilité	6
Capacité à agir rapidement	5
Esprit et travail d'équipe	5
Sens des responsabilités et fiabilité	5
Minutie	5
Tolérance au stress	5
Connaissance du droit	4
Capacité d'écoute	4
Esprit d'initiative	4
Goût du risque et du défi	4
Vigilance, attention et prudence	4
Maintien d'habitudes de vie saines	4

Capacité de partager son vécu et ses émotions	4
Simplicité, authenticité et humilité	4
Courage	4
Professionalisme	3
Intérêt pour le travail et motivation	3
Désir d'apprendre	3
Passion du travail	3
Ténacité et persévérance	3
Esprit d'analyse et de synthèse	2
Sens de l'observation	2
Loyauté	2
Discrétion et capacité à garder le secret professionnel	2
Autonomie	2
Confiance en soi	2
Rationalité	2
Concret et terre à terre	2
Justicier	2
Maîtrise des langues	1
Capacité d'affirmation	1
Confiance à la justice	1
Débrouillardise	1
Curiosité	1

BIBLIOGRAPHIE

ARCHAMBAULT, Sylvie, 1992, *L'influence d'un programme communautaire de prévention appliqué par le service de police de la Communauté urbaine de Montréal et la perception qu'en ont les citoyens*. Montréal, Université de Montréal, mémoire de maîtrise en criminologie.

BAYLEY, David H., 1994, *Police for the Future*. New York, Oxford University Press.

BEAUD, Jean-Pierre, 1984, «Les techniques d'échantillonnage» : 175-200, in B. Gauthier (ed.), *Recherche sociale: de la problématique à la collecte des données*. Sainte-Foy, Les Presses de l'Université du Québec.

BÉDARD, Luc, DÉZIEL, Josée et Luc LAMARCHE, 1999, *Introduction à la psychologie sociale: Vivre, penser et agir avec les autres*. Saint-Laurent, Éditions du Renouveau pédagogique.

BENNETT, T., 1995, «Evaluating Police and Public Performance in the Delivery of Community Policing» : 316-347, in Centre international de criminologie comparée, *Colloque sur l'évaluation de la performance policière*. Montréal, Université de Montréal.

BITTNER, Egon, 1990, *Aspects of Police Work*. Boston, Northeastern University Press.

BRIEN, Pierre, 2005, Bilan de la police au Québec : 1990 à 2005. Perspective d'un praticien. Communication présentée au *Colloque international francophone sur la police et les citoyens*, Nicolet, 31 mai.

BRODEUR, Jean-Paul, 1995, « L'évaluation des prestations de la police », *Intersection*, 3 : 16.

BRODEUR, Jean-Paul et Pierre LANDREVILLE, 1979, *Finalités du système de l'administration de la justice pénale et planification des politiques*. Montréal, École de criminologie, Université de Montréal.

CHALOM, Maurice, 1994, «L'organisation policière de proximité», *Revue internationale de criminologie et de police*, 47-3 : 339-354.

CHALOM, Maurice, 1998, *Le policier et le citoyen : pour une police de proximité*. Montréal, Éditions Liber.

CORDNER, Gary W., 1986, «Fear of Crime and the Police: An Evaluation of a Fear-Reduction Strategy», *Journal of Police Sciences and Administration*, 14-3: 223-233.

CORDNER, Gary W., 1988, «A Problem-Oriented Approach to Community-Oriented Policing»: 135-152 in, J. D. Greene, S. A. Maskofski (eds.), *Community Policing Rhetoric or Reality*. New York, Praeger.

COVEY, Stephen, 2001, *Community Policing : a Model for Change in Service Delivery in the Public Sector*. Montréal, Concordia University, Département de Sciences politiques.

CRETE, Jean, 1997, «L'éthique en recherche sociale»: 217-238, in B. Gauthier (ed.), *Recherche sociale: de la problématique à la collecte des données*. Sainte-Foy, Les Presses de l'Université du Québec.

DAGENAIS, Sylvie, 1991, *Sciences humaines et méthodologie. Initiation pratique à la recherche*. Laval, Éditions Beauchemin.

DENIS, Claire, 2005, *Travail en équipe et apprentissage collaboratif dans un climat de grande compétitivité. Étude sur les effets d'une stratégie pédagogique fondée sur l'apprentissage collaboratif appliquée à formation en interculturel*. Sherbrooke, Cegep de Sherbrooke, Rapport de recherche PAREA.

DESBIENS, Daniel, 2002, *Opinions et attitudes des policiers face à un changement organisationnel important - l'implantation du programme ACES au SPVM*. Montréal, Université de Montréal, thèse de doctorat en criminologie.

DESLAURIERS, Jean-Pierre, 1987, «L'analyse en recherche qualitative», *Cahiers de recherche sociologique*, 5-2: 145-152.

DUPONT, Benoît et Émile PÉREZ, 2006, *Les polices au Québec*. Paris, Les Presses universitaires de France.

ECK, John E. et William SPELMAN, 1987, «Who Ya Gonna Call? The Police as Problem-Busters», *Crime and Delinquency*, 33-1 : 31-52.

ERICSON, Richard, 1982, *Reproducing Order : A Study of Police Patrol Work*. Toronto, University of Toronto Press.

FETTERMAN, David M., 1989, *Ethnography: Step by Step*. Newbury Park, Sage Publications.

FILION, Anne, 2005, *Policrière-patrouilleuse et policier-patrouilleur : rapport d'analyse de la situation de travail / Formation professionnelle et technique et formation continue*. Québec, Gouvernement du Québec, Ministère de l'éducation.

GAINES, Larry K., SOUTHERLAND, Mittie D., et John E. ANGELL., 1991, *Police Administration*. Montréal, McGraw-Hill.

GOLDSTEIN, Herman, 1987, «Toward Community-Oriented Policing : Potential, Basic Requirements, and Threshold Questions», *Crime and Delinquency*, 33-1 : 6-30.

GOLDSTEIN, Herman, 1990, *Problem-oriented Policing*. New York, McGraw-Hill Publishing.

GREENE, J.R., 1995, «Evaluating Planned Change Strategies in Modern Law Enforcement: Implementing Community-Based Policing» : 99-145, in Centre international de criminologie comparée, *Colloque sur l'évaluation de la performance policière*. Montréal, Université de Montréal.

GUBA, Egon G. et Yvonna S. LINCOLN, 1994, «Competing Paradigms in Qualitative Research» : 105-117, in N. K. Denzin et Y.S. Lincoln (eds.), *Handbook of Qualitative Research*. Newbury Park, Sage Publications.

HÉBERT, Luc, 1998, *L'évaluation du rendement des patrouilleurs : proposition d'un système et d'un protocole adaptés aux nouvelles réalités*. Montréal, Université de Montréal, thèse de doctorat en criminologie.

Intersection, 2002, *La résolution de problèmes*, 21.

Intersection, 2003, *Le rapprochement: qu'en est-il?*, 22.

Intersection, 2003, *Zoom sur le partenariat*, 23.

Intersection, 2004, *Le renforcement des mesures préventives*, 26.

KELLING, George L., 1974, *The Kansas City Preventive Patrol Experiment*. Washington, Police Foundation.

KLOCKARS, Carl B., 1991, «The Rhetoric of Community Policing» : 239-258, in J.R. Greene, S.D. Mastrofski (eds.), *Community Policing Rhetoric or Reality*. New York, Praeger.

L'École aux poste, 2006, «Le profil actuel des aspirants policiers mis en question», *l'École aux postes. Le journal de l'école nationale de police du Québec*, 5-1 : 7.

LECLAIRE, Nathalie, 1998, *L'implantation d'une police communautaire à Montréal au sein du service de police de la Communauté urbaine de Montréal: étude sur des résistances*. Montréal, Université du Québec à Montréal, Mémoire de maîtrise en sociologie.

LEIGHTON, Barry et André NORMANDEAU, 1990, *La vision de l'avenir de la police au Canada : Police-défi 2000*. Ottawa, Solliciteur général du Canada.

MAIO, Gregory R. et al., 2003, «Ideologies, Values, Attitudes, and Behavior» : 283-308, in J. Delamater (ed.), *Handbook of Social Psychology*. New York, Academic/Plenum Publishers.

MCINTYRE, Donald M., GOLDSTEIN, Herman et Daniel M. SKOLER, 1974, *Criminal Justice in the United States*. Chicago, American Bar Foundation

Ministère de la sécurité publique, 2000, *Vers une police plus communautaire*. Sainte-Foy, Ministère de la sécurité publique.

Ministère de la sécurité publique, 2005, *Criminalité au Québec. Statistiques 2004*. Sainte-Foy, Direction de la prévention et de la lutte contre la criminalité.

MONJARDET, Dominique et al., 1984, *La police quotidienne, éléments de sociologie du travail policier*. Paris, GST-Université de Paris VII-CEMS.

MONJARDET, Dominique, 1985, « À la recherche du travail policier », *Sociologie du travail*, 4 : 391-407.

MOREAU, Nancy, 1998, *La police de quartier: nouvelle organisation policière au SPCUM*. Montréal, Université du Québec à Montréal, Mémoire de maîtrise en sociologie.

MURPHY, Chris, 1993, «Community Problems, Problem Communities and Community Policing in Toronto»: 193-210, in J.Chacko et S.E. Nancoo (eds.), *Community Policing in Canada*. Toronto, Canadian Scholars' Press Inc.

MURPHY, Chris et Graham MUIR, 1985, *Les services de police communautaires: un examen de la question*. Ottawa, Solliciteur général Canada.

NORMANDEAU, André, 1994, «La police professionnelle de type communautaire au Québec, au Canada, aux États-Unis : 1980-1995...», *Intersection*, 0 : 4-5.

NORMANDEAU, André (éd.), 1998, *Une police professionnelle de type communautaire*. Montréal, Éditions du Méridien.

NORMANDEAU, André et B. LEIGHTON, 1992, «La police communautaire en Amérique», *Revue internationale de criminologie et de police technique*, XLV : 51-61.

PATTON, Micheal Q., 1980, *Qualitative Evaluation Methods*. Beverly Hills, Sage Publications.

PAUZE, Éleine, 1989, *Le développement affectif des étudiants inscrits au programme de techniques policières*. Montréal, Collège d'Ahuntsic.

PERRENOUD, Philippe, 1995, «Des savoirs aux compétences: les incidences sur le métier d'enseignant et sur le métier d'élève», *Pédagogie collégiale*, 9-2: 6-10.

POUPART, Lise, 1999, *La victime au centre de l'intervention : guide de formation à l'intention des policiers*. Montréal, Association québécoise Plaidoyer-victimes.

PREVOST, Lionel, 1999, *Résolution de problèmes en milieu policier*. Mont-Royal, Modulo.

PRUD'HOMME, Yves, 1994, « Un retour aux sources », *Intersection*, 1 : 16.

PUGH, Georges M., 1986, « The good Police Officer : Analities, Roles and Concepts », *Journal of Police Sciences and Administration*, 14-1 : 1-5.

REID, Linda, 1991, *Travailler de concert avec la collectivité: guide pour l'établissement de partenariats entre la police et la collectivité*. Ottawa, Solliciteur général du Canada.

ROSENBAUM, Dennis P., 1994, *The Challenge of Community Policing: Testing the Promises*. Thousand Oaks, Sage Publications.

SADD, Susan et Randolph GRINC, 1994, «Innovative Neighborhood Oriented Policing: An Evaluation of Comunity Policing Program in Eight Cities»: 27-52, in D. P. Rosenbaum (ed.), *The Challenge of Community Policing: Testing the Promises*. Thousand Oaks, Sage Publications.

SATIN, Alvin et Wilma SHASTRY, 1993, *L'échantillonnage: un guide non mathématique*. Ottawa, Statistique Canada, Division des méthodes.

SAVOIE-ZAJC Lorraine, 1997, «L'entrevue semi-dirigée»: 263-285, in B. Gauthier (ed.), *Recherche sociale: de la problématique à la collecte des données*. Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.

SHERMAN, Lawrence W., MILTON, Catherine H. et Thomas V. KELLY, 1973, *Team Policing: Seven Case Studies*. Washington, Police Foundation.

SKOGAN, Wesley G., 1992, Community Policing in the United States, Communication présentée au *International Conference on Policing Systems and Police Cooperation in Europe*, Paris, Cité Université de Paris, Décembre.

SKOGAN, Wesley G., 1994, «The Impact of Community Policing on Neighborhood Residents»: 167-181, in D.P. Rosenbaum (ed.), *The Challenge of Community Policing: Testing the Promises*. Thousand Oaks, Sage Publications.

SPARROW, Malcom K., MOORE, Mark H., et David M. KENNEDY, 1990, *Beyond 911, A New Era for Policing*. New York, Basic Books Inc.

SPERBER, Dan, 1982, «Ethnographie interprétative et anthropologie théorique»: 15-48, in D. Sperber, *Le savoir des anthropologues*. Paris, Hermann.

THEAGENE, Jean-Manassé, 1994, *Les perceptions des groupes ethno-culturels face aux programmes communautaires du S.P.C.U.M.* Montréal, Université de Montréal, mémoire de maîtrise en criminologie.

THOMASSIN, Lyne, 1991, *Étude exploratoire pour le projet d'employabilité des aspirants policiers : consultation auprès de patrouilleurs et d'officiers sur les qualités d'un policier adapté*. Nicolet, Institut de Police du Québec.

THOMASSIN, Lyne, 1995, «Consultation provinciale sur la formation policière au Québec par l'Institut de police du Québec», *Intersection*, 2: 4-5.

TROJANOWICZ, Robert C. et Bonnie BUCQUEROUX, 1994, *Community policing: how to get started*. Cincinnati, Anderson Publishers.

VEILLETTE, Linda, 1989, *La formation des policiers en matière de violence conjugale*. Montréal, Université de Montréal, mémoire de maîtrise en criminologie.

VOYER, Jean-Paul, 1982, *L'échantillonnage dans une enquête-Digest au sujet des théories de l'échantillonnage*. Québec, Monographies en mesure et en évaluation, vol. 1, no. 6, Université Laval.

WILSON, James Q., 1970, *Varieties of Police Behavior*. New York, Atheneum.

WYCOFF, Mary A., et al., 1982, *The Role of Municipal Police: Research as a Prelude to Changing It: Technical Report*. Washington, Police Foundation.