

L'inspecteur de quartier, cet inconnu de la police

Analyse des discours recueillis au sein d'une zone de police locale belge

Mémoire réalisé par
Mathilde Jacob

Promoteur
Vincent Francis

Année académique 2014-2015

Master en criminologie à finalité spécialisée : criminologie de l'intervention

Plagiat et erreur méthodologique grave

Le plagiat, fût-il de texte non soumis à droit d'auteur, entraîne l'application de la section 7 des articles 87 à 90 du règlement général des études et des examens.

Le plagiat consiste à utiliser des idées, un texte ou une œuvre, même partiellement, sans en mentionner précisément le nom de l'auteur et la source au moment et à l'endroit exact de chaque utilisation*.

En outre, la reproduction littérale de passages d'une œuvre sans les placer entre guillemets, quand bien même l'auteur et la source de cette œuvre seraient mentionnés, constitue une erreur méthodologique grave pouvant entraîner l'échec.

* A ce sujet, voy. notamment **<http://www.uclouvain.be/plagiat>**.

Ce travail de fin d'études n'aurait pas pu aboutir sans la disponibilité, les conseils et la présence de mon promoteur, Monsieur Vincent Francis. Je souhaite le remercier pour le soutien, la confiance et la liberté accordées tout au long de ma démarche, mais également pour son calme et son professionnalisme capables d'apaiser les inquiétudes et les craintes de l'étudiante constamment paniquée que je suis.

J'adresse également toute ma gratitude au commissaire de quartier de la zone de police de X et aux membres du commissariat qui ont accepté de consacrer une partie de leur temps afin de s'entretenir avec moi. Sans leur collaboration, ma recherche n'aurait jamais pu être possible.

Ensuite, je remercie avec amour mes parents et ma petite sœur qui, pendant ces cinq dernières années, ont vécu ces études à travers moi, partageant les instants stressants et les nombreux moments de soulagements. Par leur dévouement, leur soutien mais surtout leur patience inébranlables, ils sont, eux aussi, en partie les auteurs du travail soumis aujourd'hui. Leur fierté sera toujours ma plus belle récompense.

Je souhaite adresser un remerciement particulier à mon grand-père qui, depuis 10 ans déjà, est le premier lecteur de tous mes travaux et, de loin, le plus cher à mon cœur. C'est grâce à lui et à ma grand-mère, douce et aimante, que je suis devenue la femme que je suis aujourd'hui. Ils sont pour moi des exemples inestimables.

Enfin, je remercie les nombreuses personnes qui ont contribué, par leurs corrections, leur soutien et leurs encouragements, à l'accomplissement de ma démarche. Un remerciement spécial à Gregory, mon colocataire et sincère ami qui a rendu, par sa bonne humeur, ces longues semaines de travail bien plus agréables.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION GENERALE	3
-----------------------------	---

PREMIERE PARTIE

La police de proximité en Belgique et la fonction d'agent de quartier

1. INTRODUCTION	8
2. LA POLICE LOCALE	9
2.1 Historique	9
2.2 Organisation policière	11
2.2.1 <i>L'organisation formelle et informelle</i>	12
2.1.2 <i>L'autonomie policière</i>	13
3. LA POLICE DE PROXIMITE	16
3.1 Les origines	16
3.2 Le concept	17
3.2 Les résistances au changement	20
4. ZOOM SUR LA FONCTION D'INSPECTEUR DE QUARTIER	22
5. CONCLUSION	26

DEUXIEME PARTIE

Les entretiens avec les membres du commissariat X

1. INTRODUCTION	28
2. LE TERRAIN DE RECHERCHE	30
2.1 La sélection et l'accès au terrain	30
2.2 Les caractéristiques de la zone de police de X	32
3. LES ENTRETIENS	35
3.2 Les entretiens en pratique	39

3.3	Les facteurs contextuels influençant l'entretien	41
3.4	La relation entre l'intervieweur et l'interviewé.....	46
4.	L'ANALYSE DES DONNÉES D'ENTRETIEN.....	49
5.	CONCLUSION.....	52
TROISIEME PARTIE		
Analyse des représentations policières concernant l'inspecteur de quartier		
1.	INTRODUCTION	56
2.	L'INSPECTEUR DE QUARTIER : UNE FONCTION STÉRÉOTYPÉE.....	58
3.	L'ORIGINE DES REPRESENTATIONS SUR L'INSPECTEUR DE QUARTIER 64	
3.1	La communication policière	64
3.1.1	La communication au niveau professionnel.....	65
3.1.2	La communication au niveau personnel	74
3.1.3	La configuration spatiale du commissariat X	76
3.1.4	La formation policière	77
3.2	La culture professionnelle.....	80
3.2.1	L'âge	83
3.2.2	Les tâches.....	86
3.2.3	La réforme des polices de 1998	90
	CONCLUSION GENERALE	93
	BIBLIOGRAPHIE.....	97
	ANNEXES	101
	ANNEXE 1 : Directive concernant les missions du service quartier de la zone X. ..	101
	ANNEXE 2 : Guide d'entretien.	106
	ANNEXE 3 : RETRANSCRIPTIONS DES ENTRETIENS.....	108

INTRODUCTION GENERALE

Organisation du commissariat, fonctions des membres du corps policier, missions prioritaires à accomplir, ... Il n'y a rien aujourd'hui que la police ne cache quant aux aspects formellement réglés de son organisation. Se voulant de plus en plus transparent, le milieu policier tente, depuis 1998 et la réforme des polices, de réduire l'opacité évidente qui existe entre son univers et le monde extérieur. Ses modes de fonctionnement tels que régis par des lois, des circulaires ministérielles ou des directives sont devenus, au fil des années, accessibles à quiconque s'y intéresse. Cependant, il est un thème plus difficilement abordable : les logiques et comportements informels internes au commissariat. En 1988, De Valkeneer relevait déjà le constat suivant « Pendant des décennies la littérature criminologique francophone relative à la sociologie policière fut quasi inexistante »¹. Si cette tendance semble aujourd'hui s'atténuer au profit d'un intérêt et d'une littérature grandissante quant au monde policier au-delà de ses contours organisationnels, il n'en reste pas moins que de nombreux chercheurs se heurtent au cloisonnement de cette institution.

Curieuse de découvrir un milieu au sujet duquel les discussions furent nombreuses et variées dans le cadre de mes études, j'ai donc désiré m'y intéresser et lever, à ma petite échelle, une part du mystère qui caractérise encore incontestablement la police aujourd'hui.

Lors du premier quadrimestre de l'année 2014, j'ai réalisé un stage au service quartier de la zone de X². Avant de débiter ce dernier, j'ai eu l'occasion de m'entretenir avec le commissaire de ce service. A posteriori, cet entretien s'est avéré devenir exploratoire³ quant à mon domaine de recherche et décisif dans le choix de ma question de départ. Il est vrai qu'à cette époque je n'avais pas encore de projet clairement défini, pourtant, j'avais une idée bien fixe sur les caractéristiques et la vocation du mémoire que je voulais produire.

¹ C. DE VALKENEER, *Police et Public : Un rendez-vous manqué ?*, Bruxelles, La charte, 1988 p. IX

² Pour une question d'anonymat, cette zone sera toujours nommée comme telle.

³ L. VAN CAMPENHOUDT et R. QUIVY, *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, Dunod, 2013, p. 58.

Ayant réalisé un bachelier en sciences psychologiques, je souhaitais utiliser ce bagage lors de mon travail de fin d'études de manière à rendre utiles et efficaces les compétences acquises lors de ces trois années. Travailler sur l'humain, les acteurs dans leur individualité d'un système défini devait, pour moi, être au cœur de ma démarche. Au cours de mon entretien avec le commissaire de quartier, la question de la police de proximité s'est rapidement imposée face à l'envie du commissaire de communiquer à ce sujet, sa passion et son énergie qui ont éveillé ma curiosité. Pourquoi ce service, visiblement si primordial dans l'organisation et dans la chaîne policière me semblait-il si inconnu ? Ce manque de connaissance, selon le commissaire, était également visible au sein du commissariat où le service quartier manque généralement de valorisation.

A partir des informations révélées par le commissaire, de mes questionnements personnels et de la littérature connexe la question suivante a émergé : les inspecteurs de quartiers sont, visiblement, sujets à différents stéréotypes et idées préconçues quant à leur fonction mais quelles sont les origines, les causes imputables à ce constat ? Voici le propos de tout le développement qui va suivre.

Avant d'entrer concrètement dans l'explication de la méthode utilisée pour traiter cette question et dans l'analyse des résultats obtenus, j'ai jugé utile de définir théoriquement les contours de ma question de recherche. Il fallait, selon moi, rendre intelligible le contexte dans lequel mon étude s'était ancrée à savoir, de façon générale, la nouvelle police de proximité mais aussi l'agent de quartier et sa fonction, tous deux établis depuis la réforme des polices de 1998. A ce sujet je traiterai d'abord de l'organisation policière globale, de l'influence de la réforme des polices sur cette dernière et des événements ayant émaillé l'actualité politique de l'époque influençant cette réforme. Je discuterai également de la philosophie de proximité devenue primordiale dans la vision policière actuelle. Je dépeindrai son origine, ses caractéristiques et les détails de sa mise en œuvre actuelle. Enfin, et puisqu'il est le point central de ma recherche, je ciblerai le rôle d'agent de quartier, ses fonctions telles que légalement prévues ainsi que sa position dans l'organisation policière et vis-à-vis des services avec lesquels il collabore.

Après cette première partie à vocation plus théorique, je détaillerai et justifierai avec précision, dans le deuxième chapitre, les choix méthodologiques adoptés. Afin de mieux saisir les représentations policières qui concernent l'agent de quartier ainsi que leurs origines et leurs enjeux, j'ai opté pour une démarche qualitative et inductive. Menée sous forme d'entretiens semi-directifs avec quinze interlocuteurs soigneusement sélectionnés

en fonction de leur degré d'exemplarité par rapport au groupe représenté, cette démarche m'a permis d'entrer en profondeur dans leur univers, leur vécu et les significations de ces derniers. Mais cette démarche ne s'est pas effectuée sans peine, il m'a fallu prendre garde aux nombreux biais pouvant influencer la situation d'entretiens et les discours reçus, afin d'éviter différents pièges et d'assurer la plus grande sincérité et spontanéité des données récoltées.

Sur base de ces données, j'ai pu réaliser une analyse qualitative fondée sur une variante de « la théorie ancrée » de Glaser et Strauss⁴. En fin de processus, je suis parvenue à schématiser des éléments de réponses et des hypothèses interprétatives qui ont cimenté toute la démarche ultérieure d'analyse des résultats, traitée dans la troisième partie. La conclusion générale clôturera ce travail en reprenant les points saillants de cette analyse.

Dans ce contexte, deux éléments importants sont à prendre en compte. Premièrement, cette recherche a été réalisée au sein d'un seul commissariat dans une zone délimitée géographiquement. Les données récoltées et les résultats obtenus sont donc à situer dans ce contexte et malgré qu'un échantillonnage rigoureux des policiers ait été effectué il faut rester prudent quant à une quelconque généralisation des résultats. Deuxièmement, au vu de la démarche préférentiellement inductive entreprise, j'ai choisi de ne pas construire d'hypothèses a priori et de les élaborer plutôt au long de ma recherche de terrain. Ceci dans l'objectif de préserver toute la neutralité et l'ouverture nécessaires à l'obtention de résultats riches, variés et inattendus mais aussi à la création d'un lien de confiance avec mes interlocuteurs. A ce sujet, Glaser et Strauss ajoutent également : « Une théorie fondée sur les données ne peut généralement pas être complètement réfutée par d'autres données ou remplacée par une théorie. Puisqu'elle est très intimement liée aux données, elle est destinée à durer en dépit de ses inévitables modifications et reformulations »⁵.

⁴ B. GLASER et A. STRAUSS, *La découverte de la théorie ancrée. Stratégies pour la recherche qualitative*, traduit de l'anglais par M-H. SOULET et K. OEUVRAY, Paris, Armand Colin, 2010.

⁵ *Ibidem*, p. 86.

PREMIERE PARTIE

La police de proximité en Belgique et la fonction d'agent de quartier.

1. INTRODUCTION

S'exercer à l'art de l'induction ne signifie pas commencer une recherche avec un esprit dénué de toutes notions théoriques, j'y reviendrai dans la deuxième partie. Avant de commencer mon travail de terrain et d'exploiter mes résultats, il était donc nécessaire de situer conceptuellement ma question de recherche et les notions lui étant sous-jacentes.

En tant que jeune chercheuse, formée en criminologie, habituée aux lectures et aux débats policiers, il serait erroné de dire que cet univers m'était totalement inconnu. J'ai donc tenté d'allier mes connaissances théoriques préalables à de nouvelles lectures sur le sujet afin de dresser au mieux le portrait de départ d'un tel sujet de recherche. J'ai cependant tenté de ne pas aller d'emblée trop en profondeur théorique, de peur d'émettre, d'entrée, des hypothèses trop ancrées dont il aurait pu être difficile de me défaire.

C'est dans cette optique que j'ai choisi d'étudier et de décrire les notions qui suivront. D'abord, j'ai resitué ma recherche dans son contexte, à savoir la police locale, l'organisation de cette dernière, mais également sa naissance en évoquant plusieurs points fondamentaux liés à la réforme des polices de 1998. Ensuite, j'ai tâché de décrire le plus pertinemment possible le concept de « police de proximité » qui joue un rôle clé dans l'organisation policière actuelle, les logiques qui l'animent, son origine, ses caractéristiques et la manière dont il est mis en œuvre sur le terrain. Enfin, sachant que la fonction d'inspecteur de quartier et le service en lui-même occupent une place centrale dans ma recherche, je livrerai quelques détails particuliers quant aux enjeux de la fonction de quartier, aux missions attendues à l'égard de l'inspecteur et à la position qu'il occupe au sein de l'institution policière et de son organisation.

2. LA POLICE LOCALE

2.1 Historique

Montesquieu, en 1748, disait déjà « Les matières de police sont des choses de chaque instant »⁶. Essentielle au bon fonctionnement sociétal, la police est une institution populaire, connue de tous et intervenant dans de nombreuses sphères de la vie sociale. Orientée vers l'extérieur et poursuivant le but d'un rapport proximal avec le citoyen, la police locale, répressive et préventive, assure, en première ligne, le maintien de l'ordre public.

Néanmoins, la police locale n'a pas toujours existé telle qu'on la connaît aujourd'hui. Dans le premier texte de la Constitution en 1831, aucune mention n'y figure concernant la police communale qui existait aux côtés de la gendarmerie avant la réforme de 1998. C'est la Loi communale du 30 mars 1836 qui fait apparaître les premières dispositions définissant une série de principes, mais pas encore les missions de la police communale⁷. En 1924, le Parlement adopte une loi sur la police rurale qui fixe de façon plus précise sa compétence et son statut⁸. Dans le demi-siècle qui a suivi, la police communale fut en quelque sorte laissée pour compte par le gouvernement. Ces années sont rythmées par un manque de dispositions légales, des réclamations policières quant aux aspects financiers et matériels, l'agglomération et la fédération de communes qui encouragent la coordination des activités communales, mais aussi des propositions visant à définir le statut juridique de la police communale⁹. C'est finalement le 5 juin 1990 avec son « plan de la Pentecôte » que le gouvernement s'intéresse à la police communale, il s'opère alors une politique de revalorisation où l'on souligne « l'importance d'un contact étroit avec la

⁶ Montesquieu, *De l'esprit des lois*, 1748 in < <http://www.sfhp.fr/index.php?post/2015/01/12/Citations-sur-la-police-et-les-policiers> >. Consulté le 13 Août 2015.

⁷ L. VAN OUTRIVE, La réforme des polices, *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 1997, VOL. 35, N° 1580-1581, p. 5.

⁸ *Ibidem*, p.6.

⁹ *Ibidem*, pp. 6-9.

population afin d'assurer une police efficace et démocratique et développer une politique locale de la prévention de la criminalité »¹⁰.

Ces nouvelles préoccupations seront soldées par le point pivot le plus important au niveau de la police communale : la Loi du 5 août 1992 sur la fonction de police. Cette dernière installe un cadre commun au monde policier en redéfinissant les compétences de chaque service et ses relations avec les autorités administratives¹¹. Mais les réformes annoncées restent « partielles et peu concluantes »¹², les dysfonctionnements du système sont évidents et sont analysés suite aux différents événements ayant émaillé l'actualité médiatique des années 80-90 : les attentats des Cellules Communistes Combattantes, les tueries du Brabant-Wallon, le drame du Heysel et surtout, l'affaire Dutroux¹³. Face à cette « crise de la justice et de la sécurité »¹⁴ ce n'est qu'à partir de 1998, avec la Loi du 7 décembre organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux¹⁵, que la division du travail entre policiers communaux et gendarmes laisse place à une collaboration indifférenciée. La police locale fait, lors de la mise en œuvre effective de cette loi en 2002, enfin son entrée aux côtés de la police fédérale¹⁶.

C'est dans le cadre de cette réforme de 1998, et plus précisément du Conseil des ministres du 31 mars 2000, que le découpage du territoire en zones de police que nous connaissons actuellement s'est décidé¹⁷. Cinquante d'entre-elles seront mono-communales et 146 pluri-communales.

¹⁰ Y. CARTUYVELS, P. HEBBERECHT, La politique fédérale belge de sécurité et de prévention de la criminalité (1990-1999), *Déviance et Société* (vol. 25), 2001/1 p. 405.

¹¹ Loi du 5 Août 1992 relative à la fonction de police (Publication au Moniteur Belge le 22/12/1992).

¹² Y. CARTUYVELS, P. MARY, Politiques de sécurité en Belgique : les limites d'une approche de proximité, *Déviance et Société* (Vol. 26), 2002/1, p. 45.

¹³ S. SMEETS, Les nouveaux acteurs locaux de la sécurité publique en Belgique. L'exemple des assistants de prévention et de sécurité en Wallonie et à Bruxelles, *Déviance et Société* (Vol. 29), 2005/2, p. 213.

¹⁴ Y. CARTUYVELS, P. HEBBERECHT, *op.cit.*, p. 412

¹⁵ Loi du 7 Décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux (Publication au Moniteur Belge le 05/01/1999).

¹⁶ F. SCHOENAERS, Comment gérer la police dans une période de changement ?, *Revue française de gestion*, 2002/3, N°139, p. 27

¹⁷ C. TANGE, Police de proximité, *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2000, n°1691-1692, p. 30.

2.2 Organisation policière

Comme le mentionne F. Schoenaers : « Dès lors que la réforme a commencé à prendre effet sur le terrain, il est rapidement apparu que la question de la gestion des services de police nouvellement mis en place allait devenir centrale »¹⁸. En ce sens, la nouvelle police engendrait de nouveaux commandements, de nouvelles compétences, mais également de nouvelles relations hiérarchiques, notamment avec le bourgmestre, conformément à l'article 5/2 de la Loi du 5 Août 1992¹⁹ relative à la fonction de police qui prévoyait déjà une dépendance fonctionnelle du chef de corps envers les autorités communales.

L'article 3 de la Loi réformatrice du 7 décembre 1998²⁰ énonce entre autres : « la police locale assure au niveau local la fonction de police de base, laquelle comprend toutes les missions de police administrative et judiciaire nécessaires à la gestion des événements et des phénomènes locaux sur le territoire de la zone de police, de même que l'accomplissement de certaines missions de police à caractère fédéral. ». L'alinéa 4 de cette même loi précise que « le service de police intégré garantit aux autorités et aux citoyens un service minimal équivalent sur l'ensemble du territoire du Royaume »²¹. L'article premier de l'Arrêté Royal du 17 septembre 2001²² précise ce terme de « service minimum équivalent », service qui se traduit par les fonctions suivantes : le travail de quartier, l'accueil, l'intervention, l'assistance policière aux victimes, la recherche locale et enquête locale, le maintien de l'ordre public.

Le travail de quartier étant au centre de ma recherche, la troisième section de cette partie lui sera consacrée afin d'explicitier plus en détails les ficelles de cette fonction.

Après ces quelques brefs détails théoriques qui régissent l'ensemble des zones de polices locales belges, qu'il était important de mentionner, d'autres aspects organisationnels de la pratique policière effective sont également à décrire, en ce qu'ils font partie intégrante

¹⁸ F. SCHOENAERS, *op. cit.*, p. 27.

¹⁹ Article 5/2 de la Loi du 5 Août 1992 relative à la fonction de police (Publication au Moniteur Belge 22/12/1992).

²⁰ Article 3 de la Loi du 7 Décembre 1998 organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux (Publication au Moniteur Belge le 05/01/1999).

²¹ *Ibidem*.

²² Article 1er de l'Arrêté Royal du 17 Septembre 2001 déterminant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population (Publication au Moniteur Belge 12/10/2001).

du travail policier tel qu'entendu aujourd'hui. J'évoquerai ici deux notions pertinentes dans le cadre théorique de ma question de recherche, à savoir la différence entre l'organisation formelle et informelle de la police ainsi que l'autonomie policière.

2.2.1 *L'organisation formelle et informelle*

Selon Monjardet²³ : « Il n'y a pas de police « presse-bouton » que son chef (directeur de police, ministre, maître, pouvoir) actionnerait à loisir, dans une transparence entière et avec une parfaite adéquation entre intention et résultat ». En effet, comme toute organisation de travail, la police comporterait, selon lui, deux types de logiques : formelle et informelle. De façon sous-jacente à ces dernières, existeraient des règles désignant des aspects différents du fonctionnement professionnel. Par face formelle de l'institution on entend : « structure, organigrammes, ressources humaines et matérielles et leur agencement selon des règles explicites qui prescrivent la façon dont l'organisation doit opérer »²⁴. La face informelle, elle, concerne les comportements et normes observables qui régissent le fonctionnement réel de l'organisation²⁵. Concernant cette dernière, Monjardet, toujours, explique qu'il ne s'agit pas d'une déviance. En effet, les propositions théoriques qui conditionnent les normes de travail nécessitent toujours interprétation, adaptation et génèrent habituellement des processus de négociation et de compromis.

Mais cet écart séparant ces deux dimensions de l'organisation varie en étendue. Il est, par ailleurs, proportionnel à « la taille de l'organisation, à son caractère contraignant et à la variété des objectifs que ses différentes catégories de membres lui assignent »²⁶. Plus ces dernières caractéristiques augmentent, plus le fossé entre les normes organisationnelles formelles et informelles est grand. Dans ce cadre, on comprend qu'il s'agit typiquement de ce cas pour l'institution policière où l'organisation informelle occupe donc un rôle déterminant.

²³ D. MONJARDET, *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*, Paris, La Découverte, 1996, p. 34.

²⁴ D. MONJARDET, *op. cit.*, p. 34.

²⁵ *Ibidem*.

²⁶ *Ibidem*, p. 35.

Dans la même ligne de pensées, Alain et Pruvost²⁷ expliquent que la socialisation professionnelle des policiers est un processus qui, bien que débutant en majeure partie lors de leur formation, ne s'arrête pas à cette dernière. Celle-ci peut même être « disqualifiée pour sa dimension théorique par rapport à la « vraie » pratique, prise en charge par les titulaires en poste »²⁸. Mouhanna semble partager cet avis quand il dit « L'identité professionnelle du gendarme se forge donc sur ce savoir-faire, transmis à travers un apprentissage sur le terrain plus que par l'école »²⁹.

Rythmant le quotidien des policiers quels qu'ils soient, ces deux logiques interconnectées semblent être déterminantes quant aux comportements des policiers au sein de leur institution. C'est cette remarque qui, également, justifie la pertinence des études de terrain et la plus-value d'une immersion complète dans l'univers policier pour rendre compte, le plus véritablement possible, des pratiques et des fonctionnements réellement mis en place.

2.1.2 L'autonomie policière

Le versant informel du travail policier, décrit dans la sous-section précédente, peut être mis en lien avec une autre caractéristique du métier largement abordée par la littérature : l'autonomie policière.

A ce sujet, Mouhanna, quand il décrit le métier de gendarme, nous fait part du constat suivant : « Malgré le cadre institutionnel dans lequel il se trouve placé, qui pèse sur lui à la fois en termes organisationnels et symboliques, le gendarme dans ses modes d'action quotidiens, se trouve bien plus souvent en situation de responsabilité que dans le rôle de simple exécutant »³⁰. Il ajoute même « Le caractère total de l'organisation qui prend en charge aussi bien la définition des missions que le logement ou les fréquentations de ses personnes, grâce à un encadrement très serré des gradés eux-mêmes contrôlés, ne

²⁷ M. ALAIN, G. PRUVOST, Police : une socialisation professionnelle par étapes, *Déviance et Société*, 2011/3, Vol. 35, p.268.

²⁸ *Ibidem*.

²⁹ C. MOUHANNA, Faire le gendarme : de la souplesse informelle à la rigueur bureaucratique, *Revue française de sociologie*, 2001, Vol. 42, N°1, p.50

³⁰ C. MOUHANNA, *op. cit.*, p. 33.

débouche pas sur une réduction drastique des capacités d'initiative de la base. Bien au contraire. »³¹.

L'organisation informelle, en plus de guider les pratiques policières avec son opposé, l'organisation formellement instituée, pourrait être à l'origine de l'autonomie manifeste qui caractérise le travail policier et les initiatives des intervenants. V. Francis, dans son article sur le traitement policier autonome, désigne même ces pratiques informelles comme « le symptôme d'une trop grande autonomie policière »³².

Entendue comme la conséquence du fait que « l'essentiel de l'activité policière consiste dans le traitement, en urgence, d'évènements ainsi caractérisés par l'imprévisibilité »³³, la notion d'autonomie est un concept clé pour mieux comprendre les pratiques internes à la sphère policière, mobilisé par différents auteurs. On peut la voir comme un effet de la grande liberté d'action dont dispose le policier de terrain, mais aussi comme une organisation du travail simplement évalué en termes de résultats³⁴.

Pour Mouhanna, le fait de ne pas appliquer intégralement la loi et de faire, dès lors, preuve de discrétionnarité s'explique par deux constats³⁵. Les missions sont, premièrement, trop nombreuses que pour être toutes honorées. Deuxièmement, une application trop systématique des règles, appelée grève du zèle, serait certainement un moyen de bloquer le fonctionnement de la société.

Réticent d'admettre cette liberté d'action caractéristique, le corps de police accepte plus facilement la traduction de cette autonomie par un terme tel que « discernement » définissant la présence d'une réalité différente que celle d'une application mécanique des règles et des ordres³⁶. À cette autonomie policière souvent mal perçue, Monjardet³⁷ apporte trois explications. La première insiste sur le fait que les policiers présument derrière ce terme « d'autonomie » une critique qui traduirait une façon de faire guidée par

³¹ *Ibidem*.

³² V. FRANCIS, Le « traitement policier autonome » en Belgique. Genèse et conséquences d'un nouveau dispositif destiné au traitement des infractions, *Déviance et Société*, 2004/4, Vol. 28, p. 498.

³³ D. MONJARDET, La culture professionnelle des policiers, *Revue française de sociologie*, 1994, Vol. 35, N°3, p. 394

³⁴ D. MONJARDET, Ce que..., *op. cit.*, p. 38.

³⁵ C. MOUHANNA, *op. cit.*, p. 33.

³⁶ D. MONJARDET, Ce que ..., *op. cit.*, p. 37 et 38

³⁷ *Ibidem*, p. 37.

leur bon plaisir et par une liberté envers la règle, la discipline et la hiérarchie. La deuxième souligne la connotation discrétionnaire associée au terme d'autonomie, évocatrice d'arbitraire, qui irait à l'encontre du principe primordial de neutralité. Enfin, la troisième raison évoquée, concernant la dénégarion du terme « autonomie » pour caractériser la pratique policière, tiendrait du fait qu'elle sous-entende une certaine responsabilité à endosser. Deux années plus tôt, Monjardet disait déjà que c'est au cœur de cette jonction entre l'autonomie opérationnelle de l'exécutant et de cette tendance à ne pas la reconnaître que se déployait le système de valeurs des policiers appelé « culture »³⁸.

³⁸ D. MONJARDET, *La culture...*, *op. cit.*, p. 394.

3. LA POLICE DE PROXIMITE

3.1 Les origines

Il y a trente ans d'ici, des changements importants se sont produits dans les politiques fédérales de sécurité, je l'ai explicité au point précédent. Le domaine de la prévention, connu comme étant l'apanage du travail sanitaire et social, était auparavant bien éloigné des préoccupations plutôt défensives de la justice pénale. Les années 80 signent une remise en question de ces repères : la montée de l'insécurité associée à la petite délinquance ainsi que le grand banditisme et le terrorisme poussent les autorités à réfléchir sur leur politique de prévention³⁹. Dans les années 90, suite aux élections législatives et à la montée de l'extrême droite, « les préoccupations matérielles feront place à l'idée qu'il est nécessaire d'adopter une nouvelle approche en matière de travail policier. Celle-ci prendra dans les discours politiques le visage de *community policing* »⁴⁰.

De nouveaux projets sont mis en place pour articuler le double paradigme « prévention/répression ». On voit ainsi apparaître les contrats de prévention, les contrats de sécurité, de nouveaux acteurs locaux comme l'assistant de prévention et de sécurité par exemple, qui est chargé de la « surveillance fonctionnelle, i.e. la surveillance exercée par les citoyens consécutive à l'exécution de leur fonction »⁴¹ dans le but principal d'assurer une présence et une surveillance visibles, ainsi qu'un relais vers les instances compétentes. C'est dans ce contexte de « défi contre l'insécurité »⁴² des années 90 que se sont enracinées les premières grandes préoccupations pour la police locale et surtout pour le développement de la police de proximité.

Par le biais du principe de « *community policing* », importé des pays anglo-saxons, mis à l'honneur notamment à New-York dès la fin des années 1970⁴³, une nouvelle idéologie a fait sa place dans notre pays : « porteuse de l'idée de lutte globale et intégrée contre la criminalité, elle met l'accent sur la nécessité d'associer le plus étroitement possible la

³⁹ Y. CARTUYVELS, P. HEBBERECHT, *op.cit.*, pp. 403 et 404.

⁴⁰ C. TANGE, Emergence d'un modèle de *community policing* « à la belge » ? Analyse de pratiques de terrain à Bruxelles, *Déviance et société*, 2000, Vol. 24, N°3, p. 258.

⁴¹ S. SMEETS, *op.cit.*, p. 206.

⁴² Y. CARTUYVELS, P. HEBBERECHT, *op. cit.*, p. 404.

⁴³ Y.CARTUYVELS et P. MARY, *op. cit.*, p. 46.

police et les citoyens pour assurer la sécurité dans les villes »⁴⁴. Cette influence se traduira par différents dispositifs mis en place dans ce même souci de police intégrée à la communauté et proche du citoyen. Cartuyvels et Mary⁴⁵ citent plusieurs de ces changements: la décentralisation, la déspecialisation et le décroisement des interventions policières, l'amélioration de l'accueil du public et la création de bureaux d'aide aux victimes, l'apparition de nouveaux acteurs de médiation et de concertation en sont de bons exemples.

En 1996-1997, un document parlementaire du Sénat, s'inspirant de la Circulaire ZIP 1 du 5 décembre 1995 sur la division du territoire en zones interpolice, précise « notre police doit reposer sur le concept de la police de proximité, principe qui commence à se développer en Belgique. En effet, la première condition d'un service de police moderne qui fonctionne bien, est que la police poursuive une intégration optimale dans la communauté. La police de proximité est à la fois une stratégie philosophique et organisationnelle, qui permet à la police et à la population locale de coopérer étroitement et afin de résoudre crimes, délits et d'éviter le sentiment d'insécurité, les désordres sociaux et la délinquance de quartier. Des contacts étroits permanents et personnels constituent ici une première condition. Une police intégrée socialement peut disposer d'informations sociales. Celles-ci permettront sans nul doute de signaler des conflits et des problèmes et de les éviter »⁴⁶.

3.2 Le concept

Après avoir situé brièvement l'émergence contextuelle de la préoccupation pour la police de proximité, il convient maintenant d'aborder plus en profondeur le concept lui-même, qui, depuis la réforme des polices de 1998 occupe une place privilégiée dans le secteur local. Eclairant cette notion par des points de vue essentiellement ancrés sur le terrain,

⁴⁴ Y. CARTUYVELS , P. MARY, *op. cit.*, p. 46.

⁴⁵ *Ibidem*, p.47.

⁴⁶ Sénat, *Doc. parl.*, n° 1/700/1 cité in C. TANGE, *Police...*, *op. cit.*, p. 28.

l'ouvrage collectif de Seron, Smeets, Smits et Tange⁴⁷ sera la référence principale des propos qui vont suivre, sauf mention contraire.

Rudi Deblire, commissaire de police locale affecté en 2001 au programme « Police de proximité », détaille dans sa contribution à l'ouvrage précité les cinq piliers de l'approche de la police de proximité. Ils m'ont permis de cerner plus précisément les lignes de force sous-tendant cette dernière. Le premier pilier concerne l'orientation externe, c'est-à-dire la dynamique de contact avec la population. Le policier doit être l'interlocuteur de première ligne du citoyen dans le but de briser les barrières institutionnelles qui peuvent les séparer. Il doit également veiller à faire preuve d'écoute et d'empathie face à la diversité du paysage citoyen qui l'entoure. Le deuxième pilier traite du travail en résolution de problèmes : il faut traiter l'insécurité à la racine, dans le but de trouver des solutions à long terme et capables de la réduire, voire de la détruire. Le partenariat est le troisième pilier et souligne la quantité illimitée de partenaires et d'accords possibles à la disposition des autorités qui pourraient permettre une meilleure intrication de chaque acteur dans le schéma de la résolution de problèmes. L'avant-dernier pilier définit la justification comme une dimension nouvelle et évoque donc la nécessité de la transparence. Il faut néanmoins garder à l'esprit que la police est bien souvent exécutante plus que décideuse. L'empowerment est le dernier pilier et peut être traduit par « délégation de pouvoir » ou « habilitation ». Cela signifie que l'on met les différents intervenants (policiers et population par exemple) sur le même pied d'égalité en instaurant un processus de concertation, aussi, les policiers participent plus activement aux décisions des autorités car ils sont le relai des informations.

En se référant aux plans zonaux de sécurité, Thierry Marchandise (procureur du roi de Charleroi en 2003) dégage ce que sont pour lui les quatre exigences de fonctionnement : un accueil correct du justiciable, une présence physique sur le terrain, un travail en temps réel, et tout ceci avec le respect des valeurs démocratiques. Selon lui, ces quatre exigences contribueraient à un objectif plus général : recréer un lien de confiance avec la population.

Pour Thierry Gillis, chef de corps de la zone Uccle, Watermael-Boitsfort et Auderghem, une valeur fondamentale des premiers textes (autour de 1995) ne se retrouve plus dans

⁴⁷ V. SERON, S. SMEETS, M. SMITS, C. TANGE, *Police de proximité : un modèle belge entre questions et pratiques.*, Politea, Bruxelles, Centre d'études sur la police, 2004.

les cinq piliers : la territorialisation. En effet, et cela a déjà été précisé au point précédent, les territoires ont été divisés. Avec un concentré de moyens, ont été créées des zones dans lesquelles différentes unités ont émergé, permettant de faire ce lien avec la population. Les cinq piliers agissent sur la culture mais devraient aussi contenir des éléments de structure pour pouvoir transformer les pratiques.

Opérant la démarche inverse, Devresse, Smeets et Tange dégagent de façon critique quatre caractéristiques de la Circulaire du 27 juillet 2003 qui correspondent à la vision traditionnelle de la police et qu'il faudrait donc bannir. Il s'agit du comportement réactif, c'est-à-dire postérieur aux faits ; de l'approche symptomatique qui ne s'attaque pas aux causes profondes ; du légalisme qui considère la loi comme un but et non comme un moyen ; et enfin il s'agit de l'isolement de la police qui se trouve éloignée de la population.

Pour Cédric Smeets, commissaire de la zone de police Bruxelles-Capitale-Ixelles en 2003, le modèle théorique tel qu'exposé fait courir le risque de nier la réalité de terrain. Les quartiers et les populations sont tous différents et il faut aussi tenir compte de la spécificité de chaque policier. Dans la même logique de prise de recul face à la théorie, Francis Petroons, directeur adjoint de l'Ecole de police de Bruxelles en 2004, met en garde contre le piège de se laisser enfermer dans des concepts de théorie purs. Selon lui, la réflexion doit profondément s'ancrer dans la pratique et dans le sens de cette dernière. À ce propos, il fait une distinction importante entre la police de proximité et l'agent de quartier. La police de proximité est un concept qui doit sous-tendre toutes les fonctions de la police locale et fédérale. Au sein des formations, l'effort doit donc être fait de ne pas réduire ce concept à une fonction unique de police de quartier. C'est là un point important que de ne pas confondre ces deux éléments. Le service quartier, souvent appelé service de proximité, est évidemment animé d'une logique profonde de « police de proximité », mais cette dernière n'est pas le propre du service quartier, en ce sens qu'elle devrait être sous-jacente aux pratiques de chaque service ou département des police locales et fédérales.

Didier Willemart, chef de corps de la zone Secova en 2003, conclut son exposé en situant le développement du concept de proximité dans un modèle organisationnel adéquat qui doit être en rupture avec le système pyramidal autoritaire. Il articule le modèle organisationnel autour du principe « des quatre D » : décentralisation, déconcentration, décloisonnement, déspecialisation.

3.2 Les résistances au changement

Toujours dans le cadre d'une contribution à l'ouvrage collectif de Seron, Smeets, Smits et Tange⁴⁸, Rudi Dublire nous parle de la résistance au changement qu'il a ressentie dans les milieux policiers où il est intervenu. Beaucoup reprochaient à la réforme d'être trop rapide et se sentaient lésés, à tort ou à raison. Ces résistances sont typiques de tout projet réformant des pratiques professionnelles quelles qu'elles soient. L'important selon R. Dublire est donc de changer les cultures (par la formation par exemple) et d'ancrer l'idée qu'il ne s'agit pas d'une réforme visant la quantité (i.e. imposant du travail supplémentaire) mais la qualité (vis-à-vis du service aux citoyens).

Devresse, Smeets et Tange, relèvent, des critiques inhérentes au texte de la Circulaire du 27 juillet 2003 concernant « la définition de l'interprétation du Community policing applicable au service de police intégré à deux niveaux ». Elles établissent que l'image attendue de la nouvelle police est marquée par son imprécision, or la lisibilité est un des piliers de cette réforme. Une autre critique concerne les préoccupations quant à cette réforme : elles ont été principalement financières et organisationnelles alors que la tâche la plus ardue est d'introduire une nouvelle philosophie policière en s'attaquant à la culture policière. Ce changement prend du temps, il ne s'impose pas, il émerge. Marc Garin chef de corps de la zone Mons-Quévy en 2003, s'inscrit dans la même ligne de pensées, il exprime qu'aucune règle, mis à part le cadre de référence de la circulaire, ne définit précisément le concept. Selon lui, le manque de précision, mais surtout de recul temporel, explique les différentes traductions qui en sont faites.

Luc Vandertaelen, commissaire de police de la zone Bruxelles-Ouest, fonde son intervention sur deux aspects problématiques. Le premier, déjà mentionné, concerne le manque de précisions dans la définition des visions, des missions et des valeurs. Il met en exergue la volatilité des priorités internes qui créent la confusion de par leur caractère changeant. Le deuxième aspect, qui lui n'a pas encore été explicitement abordé, est l'accent qui est toujours mis sur la réponse rapide (conséquence du manque de popularité de la proximité), à savoir le *crime fighting* ; l'intervention en urgence est donc toujours prioritaire. Cet aspect est aussi traité dans l'article de Smeets⁴⁹, où il est mentionné que

⁴⁸ V. SERON, S. SMEETS, M. SMITS, C. TANGE, *op. cit.*

⁴⁹ S. SMEETS, *op. cit.*, p. 204.

le *crime fighting*, logique dominante, n'est pas contrecarré par la proximité : cette dernière renforcerait même plutôt les effets de la première. Les pratiques préventives et proactives ne feraient que conforter la logique répressive en permettant de récolter les informations nécessaires à la fonction de recherche judiciaire.

4. ZOOM SUR LA FONCTION D'INSPECTEUR DE QUARTIER

Pierre angulaire⁵⁰ de la réforme et du principe même de « proximité », tel qu'explicité ci-dessus, le travail de quartier occupe une place importante au sein de l'institution policière. Cible de toute la démarche de recherche qui va suivre, l'inspecteur de quartier et sa fonction se devaient donc d'être évoqués avec plus de précisions.

L'Arrêté Royal du 17 septembre 2001 définit, en son article 3, la fonction « travail de quartier »⁵¹ telle que prévue par la Loi du 7 décembre 1998 organisant un service intégré, structuré à deux niveaux⁵². Selon cet arrêté : « La fonction travail de quartier consiste en l'offre d'un service de police visible, accessible et contactable, qui dans son fonctionnement est orienté au maximum vers les besoins et attentes de son environnement. Cette fonction est organisée sur la base d'une répartition géographique du territoire de la zone, tenant compte des circonstances locales et de la densité de population. La norme minimale de fonctionnement et d'organisation pour l'exécution de cette fonction est d'un agent de quartier pour 4 000 habitants ».

Ces propos sont encore précisés par la Circulaire Ministérielle du 9 octobre 2001⁵³, qui détaille les normes de fonctionnement et d'organisation de la police locale. La fonction de quartier doit pouvoir contribuer à, entre autres, recueillir toutes les informations utiles concernant les particularités et les problèmes propres à son quartier ; la diffusion de l'information générale à la population et aux communautés locales ; exercer un contrôle préventif qui concourt à créer un sentiment de sécurité parmi la population en privilégiant la visibilité des fonctionnaires ; recueillir tout renseignement utile sur les spécificités et les problématiques intrinsèques d'un quartier.

⁵⁰ Titre II, 1° de la Circulaire Ministérielle du 9 Octobre 2001 concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population (Publication au Moniteur Belge le 16/10/2001).

⁵¹ Article 3 de l'Arrêté Royal du 17 Septembre 2001 déterminant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population (Publication au Moniteur Belge 12/10/2001).

⁵² Article 3 de la Loi du 7 Décembre 1998 organisant un service de police intégré et structuré à deux niveaux (Publication au Moniteur Belge le 05/01/1999)

⁵³ Titre II, 1° de la Circulaire Ministérielle du 9 Octobre 2001 concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population (Publication au Moniteur Belge le 16/10/2001)

Face à ces normes organisationnelles générales, chaque zone possède ses propres directives quant à la mise en œuvre effective des missions associées au travail de quartier. Afin d'en avoir une image moins abstraite, j'évoquerai ici l'étendue des missions des inspecteurs de quartier prévues explicitement dans la zone de X⁵⁴.

Les missions de police judiciaire	<u>La rédaction de PV subséquents :</u> - Les apostilles - Les désignements de mesures à prendre - Les rapports d'information et les informations en matière judiciaire - Les PV initiaux
Les missions de police administrative	- Les armes - Les débits de boissons - Les enquêtes de domiciliation - Les cours de sécurité routière dans les écoles

⁵⁴ Voir annexe 1 : Directives concernant les missions de l'inspecteur de quartier de la zone X.

Les missions de proximité	- Les écoles et les autres postes de circulation - La techno-prévention - Les surveillances habitations - Les contacts et les relais vers les partenaires - La résolution de conflits ou de différends - La gestion des incivilités - Les enquêtes de salubrité - Le recrutement
Les missions d'appui	- Les armes - Appui aux enquêtes des autres départements - Appui des INPP Quartier lors des pauses 7/15

Au cœur des notions de proximité, de visibilité et d'une logique de résolution de problème, l'inspecteur de quartier occupe une fonction qu'il n'est pas aisé de définir opérationnellement. C'est là tout le sens des directives internes aux zones de police, telles que celle décrite ci-dessus, de donner une vision plus pratique des normes instituées. Néanmoins, la description des tâches serait souvent générale et les structures formelles pas assez concrètes⁵⁵, provoquant manifestement un flou au niveau du rôle attendu de l'inspecteur de quartier dont les missions sont caractérisées par une grande diversité, on peut le constater ci-dessus.

⁵⁵ S. SMEETS, C. STREBELLE, *La police de proximité en Belgique. Vers un nouveau modèle de gestion de l'ordre?*, Bruxelles, Bruylant, 2000, p. 222.

Bien sûr, la fonction de quartier ne se cantonne pas à ces normes formelles. Elle est teintée de bien d'autres aspects, plus informels cette fois, qui dépassent le propos de cette simple contextualisation. S'agissant d'une étude où la logique inductive fut primordiale⁵⁶, ces autres aspects seront plutôt mobilisés et exploités dans la troisième partie, analysant mes résultats. Il convient donc de s'y référer afin d'analyser plus en profondeur la fonction de quartier.

⁵⁶ Cfr. deuxième partie.

5. CONCLUSION

Des repères contextuels, théoriques et conceptuels étaient nécessaires afin de poser les jalons de ma question de recherche.

A cet effet, j'ai décidé de présenter les trois grandes notions sous-jacentes au travail établi et primordiales quant à la compréhension du cadre de recherche. À savoir, la police locale, la logique de proximité telle qu'établie par la réforme et la fonction d'inspecteur de quartier.

L'émergence de la police locale, instituée par la réforme des polices de 1998 aux côtés de la police fédérale, fait suite à de nombreux questionnements, remises en question et propositions légales de changement. En effet, de nombreux événements hautement médiatisés, comme les tueries du Brabant ou l'affaire Dutroux, ont centré les préoccupations des années 80-90 autour des problématiques d'insécurité mais aussi des dysfonctionnements manifestes du système policier belge de l'époque. C'est dans ce contexte de crise que prend naissance la police locale telle qu'entendue aujourd'hui. Au sein de cette dernière, l'organisation des pratiques se définit grâce à deux pôles qu'il est important d'identifier : le pôle formel et informel. C'est cette distinction qui permet d'appréhender la différence évidente entre théorie et pratique et qui explique, entre autres, une autre caractéristique du milieu policier : l'autonomie de ses membres.

Au carrefour de cette réforme des polices et de la création de la police locale, se situe une préoccupation essentielle : la proximité. En effet, nouvelle philosophie des corps de police, cette « logique » de proximité trouve sa raison d'être dans un souci de collaboration avec les citoyens, mais aussi d'amélioration de l'écoute et de la circulation des informations. Elle s'ancre également dans la volonté d'agir avec transparence, de mettre l'accent sur la prévention et sur la résolution de problèmes amenant des solutions durables.

Cette proximité, bien qu'entendue comme philosophie générale de la « nouvelle police », est le plus manifestement mise en œuvre dans un service particulier : le service quartier. En effet, la fonction d'inspecteur de quartier se définit, au point de vue organisationnel, principalement par le lien privilégié à établir avec le citoyen, la visibilité que l'inspecteur se doit d'assurer ainsi que les interventions préventives ou axées sur la résolution de problèmes à mettre en place.

DEUXIEME PARTIE

Les entretiens avec les membres du commissariat X

1. INTRODUCTION

« Au cœur d'un travail, en pleine recherche, la cohérence n'est pas la première des vertus »⁵⁷

Afin de mieux comprendre la stéréotypisation de la fonction d'inspecteur de quartier, ses causes ainsi que ses enjeux, j'ai décidé de mener à bien différents entretiens au sein du commissariat de la zone X. Ces entretiens semi-directifs étaient pour moi la meilleure façon d'accéder aux représentations propres à chaque membre des différents services de police. J'aurais pu choisir l'option du questionnaire à distribuer et viser de ce fait une plus grande diversité de policiers voire même de zones de police, mais les données récoltées auraient selon moi été trop théoriques, les réponses n'auraient pas nécessité d'implication personnelle et auraient été possiblement calquées sur les normes formelles et explicites de l'organisation. Etablir une interaction directe entre le chercheur et son interlocuteur était pour moi un préalable essentiel à la récolte d'informations riches, nuancées et fidèles aux perceptions de chaque membre interrogé. L. Van Campenhoudt et R. Quivy résument parfaitement l'état d'esprit dans lequel j'ai entrepris ces démarches d'entretiens : « Ainsi s'instaure en principe un véritable échange au cours duquel l'interlocuteur du chercheur exprime ses perceptions d'un évènement ou d'une situation, ses interprétations ou ses expériences, tandis que, par ses questions ouvertes et ses réactions, le chercheur facilite cette expression, évite qu'elle s'éloigne des objectifs de la recherche et permet à son vis-à-vis d'accéder à un degré maximum de sincérité et de profondeur »⁵⁸.

Il faut avouer que ce choix ne s'est pas opéré sans difficulté. Comme le souligne Brodeur : « L'action policière est un objet qui oppose une résistance délibérée au projet de connaître [...] l'action policière, comme la délinquance, n'est pas un objet qui est disponible pour la théorie »⁵⁹. Entre l'entrée sur le terrain, la méfiance des interlocuteurs, la prudence de leurs discours, la thématique délicate et l'implication personnelle qu'elle réclame, il m'a fallu me créer une place en tant que chercheuse en acquérant la confiance des interviewés. Le parcours fut donc relativement long, semé d'embûches et d'obstacles qu'il m'a fallu affronter en développant une vertu essentielle : la patience.

⁵⁷ H. BECKER, *Les ficelles du métier*, Paris, La Découverte, 2002, p. 169.

⁵⁸ L. VAN CAMPENHOUDT et R. QUIVY, *op.cit.*

⁵⁹ J.P. BRODEUR, La police : mythes et réalités, *Criminologie*, Vol. 17, N°1, 1984, p. 9.

Mener à bien ces entretiens a demandé, en plus des barrières imposées par le terrain et par la situation d'entretien, de nombreuses réflexions, des décisions et des choix dont il m'a semblé nécessaire de développer la pertinence ci-dessous. Je préciserai dès lors l'accès et l'entrée sur le terrain de recherche ainsi que les raisons qui ont motivé le choix de ce terrain. Je dresserai également les contours méthodologiques de la stratégie de récolte de données utilisée à savoir l'entretien semi-directif. A ce propos je détaillerai également le choix de l'échantillon de policiers ayant participé à ma recherche, les décisions qu'il m'a fallu prendre à ce sujet ainsi que les obstacles rencontrés au cours de mes entretiens. J'ajouterai également des informations pratiques capitales quant à la compréhension de la démarche entreprise à savoir le contexte des entretiens, leur mise en œuvre sur le terrain ainsi que des considérations de contenu telles que la création de ma grille d'entretien et le choix des questions posées. Je terminerai cette seconde partie en indiquant les différentes étapes et les enjeux constitutifs de la méthode mise en œuvre lors de l'analyse qualitative de mes entretiens.

2. LE TERRAIN DE RECHERCHE

2.1 La sélection et l'accès au terrain

Dans le but d'étudier les différentes représentations auxquelles seraient sujets les inspecteurs de quartier ainsi que les diverses raisons les justifiant, il m'a fallu m'immerger, le temps des entretiens, dans un univers singulier : celui d'un commissariat d'une zone de police locale belge. Ce commissariat, au long des pages qui vont suivre, sera appelé « X » par soucis de confidentialité et d'anonymat envers les membres de la zone qui se sont intimement confiés lors des entretiens.

A priori le choix et l'accès au terrain de recherche peuvent sembler être une étape à la fois décisive mais également périlleuse et délicate. Il faut habituellement user d'un brin d'audace et utiliser les bons mots pour ne pas susciter la méfiance des supérieurs hiérarchiques et obtenir ainsi son laissez-passer derrière les portes relativement cadenassées d'un commissariat. Comme le cite C. De Valkeneer : « la police présente entre autres caractéristiques, celle de produire une grande opacité à l'endroit de ses activités »⁶⁰. Pour ma part et dans le cadre de la recherche menée, ce ne fut pas le cas. En effet, comme expliqué ci-dessus, mon premier entretien de stage avec le commissaire quartier de la zone X s'est avéré devenir par la suite un entretien exploratoire, au sens de L. Van Campenhoudt et R. Quivy⁶¹, dans le cadre de mon travail de fin d'étude. Le commissaire du service quartier était donc tout à fait informé de mes projets de recherche qui l'intéressaient lui-aussi et pour lesquels il m'a été d'une grande aide. En effet, après ma période de stage de trois mois, c'est tout à fait naturellement que ce dernier a accepté ma présence dans son service afin de mener mes entretiens avec son personnel. Il a également soutenu ma démarche en contactant les commissaires des autres services afin de faciliter mon entrée sur le terrain en justifiant ma présence.

Plus que le résultat d'une longue réflexion, le terrain de recherche s'est plutôt imposé à moi et j'ai de ce fait saisi cette aubaine qui m'était tendue pour une question avant tout d'opportunité et de facilité. J'ai d'ailleurs eu le sentiment que cette étape préliminaire aux entretiens n'aurait pas pu être plus commode pour une jeune chercheuse comme moi. En effet, grâce aux contacts établis lors de mon stage et à l'appui du commissaire de quartier, les inspecteurs ont

⁶⁰ C. DE VALKENEER, *op.cit.*, p. 48

⁶¹ L. VAN CAMPENHOUDT et R. QUIVY, *op. cit.*, p. 58

majoritairement répondu par la positive à mes demandes d'entretiens. Si refus il y a eu, ces derniers étaient motivés par des contraintes organisationnelles (absence pour cause de maladie, indisponibilités pour cause d'interventions, horaires incertains, etc.) qui à mon sens ne traduisaient ni un manque de volonté ni même un manque d'intérêt quant à ma recherche. L'établissement du premier contact, qu'il ait été réalisé par mail ou par rencontre directe des interlocuteurs recherchés au sein du commissariat, a donc toujours été ponctué d'enthousiasme, de respect et de disponibilité. Dans un seul et unique cas, à savoir lors de ma demande d'entretien auprès du chef de corps, j'ai perçu non pas des réticences mais du moins un élan plus retenu quant à l'entretien. Celui-ci a par ailleurs été singulier dans sa mise en œuvre sachant que le chef de corps m'avait, d'emblée, imposé de recevoir et de préparer les questions à l'avance. S'agissant de mon premier entretien, j'ai tout d'abord ressenti de la frustration face à cette revendication qui mettait en branle toute la méthode dite des « entretiens semi-directifs »⁶² à laquelle je m'étais consciencieusement préparée. J'ai réalisé a posteriori que les aléas du terrain et les imprévus, loin d'affaiblir la recherche « idéale » que j'avais imaginée étaient plutôt un matériel auquel je pouvais également donner du sens. Ainsi, ai-je finalement interprété les exigences strictes du chef de corps comme une manière de réaffirmer son autorité face à mon rôle de chercheuse et comme un besoin essentiel de contrôler ses propos ainsi que le cours de l'entretien de la même façon qu'il contrôle quotidiennement ses subordonnés. A cela s'ajoute également le cloisonnement caractéristique de la police face à l'extérieur qui entraîne inlassablement un sentiment de méfiance face aux « externes ». En effet, habituée au secret et formée au soupçon, la police suspecte aisément le chercheur « d'intentions malveillantes ou critiques ; groupe professionnel spécialisé, elle le juge a priori incompetent, et donc impertinent. Bref, pour les chercheurs, l'accès au terrain policier a toujours été malaisé »⁶³.

Ce premier contact déstabilisant avec la hiérarchie supérieure n'a évidemment pas été le seul obstacle à franchir durant ce long processus de recherche. D'autres sont également apparus en cours d'entretien et seront, logiquement, développés à un point précis (Point 4). Avant toute chose et après avoir justifié la sélection de mon terrain de recherche, il convient de décrire ce dernier.

⁶² L. VAN CAMPENHOUDT et R. QUIVY, *op. cit.*, p. 171

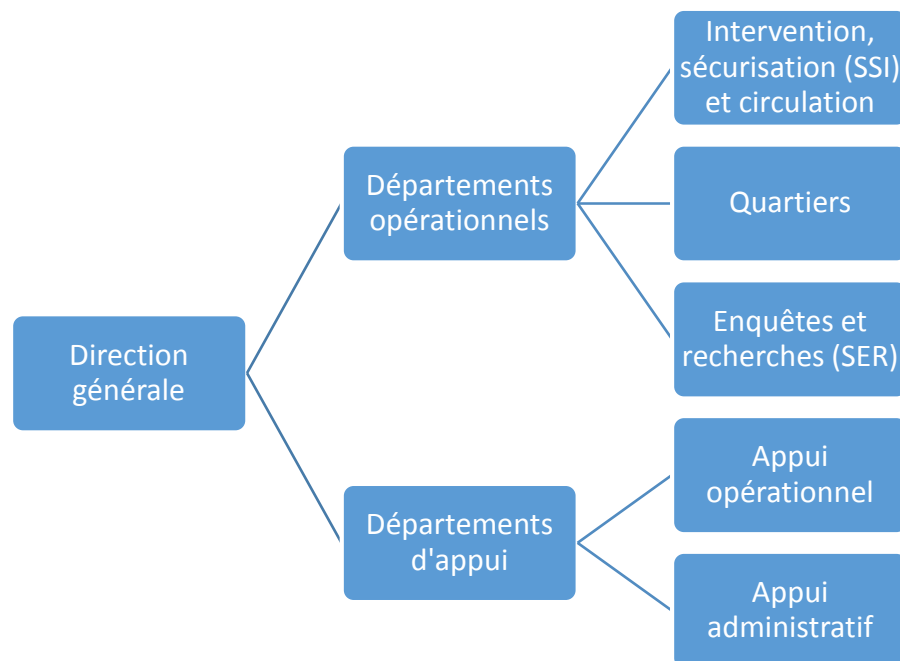
⁶³ J.P. BRODEUR et D. MONJARDET, « Les pionniers », in *Connaitre la police. Grands textes de la recherche anglo-saxonne*, Hors-série, 2003, P.23

2.2 Les caractéristiques de la zone de police de X

Afin de situer contextuellement le travail fourni et de saisir l'enjeu de la diversité des entretiens réalisés, il m'a semblé intéressant de dépeindre les caractéristiques avant tout organisationnelle de la zone de police de X.

La zone dont il est question a été officiellement créée le 1^{er} janvier 2002. Il s'agit d'une zone mono-communale qui comprend les territoires de trois entités distinctes. A elles trois, ces entités couvrent une zone de 33.000 habitants⁶⁴.

Concernant l'organisation et la structure interne de la zone ciblée par ma recherche, j'ai tout d'abord jugé plus adapté de les dépeindre sous la forme d'un organigramme.



La direction générale est composée du chef de corps, assisté par six commissaires responsables chacun d'un département, excepté le département intervention qui est pris en charge par deux commissaires. Je ne détaillerai pas ici les missions des différents départements, car là n'est pas l'intérêt de ce travail de fin d'étude, je soulignerai simplement que le terme un peu flou « d'appui opérationnel » désigne deux services : le Carrefour Zonal d'Information (CIZ) qui centralise le résultat des différentes interventions (du 101, du Quartier et du SER) et le service informatique. En plus des différents départements cités ci-dessus, il existe des services particuliers attachés à ces départements comme le service jeunesse qui appartient à l'intervention mais auquel deux

⁶⁴ Fascicule en distribution libre « Police de X, à votre service »

inspecteurs sont spécialement assignés. Il existe également des services qui ne sont attachés à aucun département, comme le service d'aide aux victimes qui emploie une psychologue à temps plein. Outre la hiérarchie exprimée ci-dessus et organisée par la direction générale, je pourrais également exprimer la structure différemment, en la divisant en deux cadres : le cadre opérationnel et le cadre administratif et logistique.

Le cadre opérationnel est composé de policiers et d'agents de police. Le cadre organique, quant au nombre d'emplois prévus, appui opérationnel compris, est de 97 membres. Selon le rapport annuel de 2014⁶⁵, l'effectif réel était de 91 membres. Ces derniers sont de différents grades : commissaire divisionnaire (1), commissaire (6), inspecteur principal (17), inspecteur (60), et agent (7). Le cadre administratif et logistique est composé de personnel civil. Sur les 25 places prévues par le cadre organique, 22 sont effectivement occupées.

L'accueil, qui prend en charge toute personne qui se présente physiquement ou par téléphone à la police 24h/24, est un service particulier dans le sens où il est assuré à la fois par des membres du cadre administratif et logistique (CAlLog) et par des membres du cadre opérationnel. Auparavant, les inspecteurs de quartier et de l'intervention se relayaient pour assurer les permanences, aujourd'hui elles sont entièrement prises en charge par le service intervention.

Il faut noter qu'au niveau des grands axes de travail, les trois départements opérationnels se répartissent comme suit : 27% sont consacrés à l'intervention, 12% au quartier et 10% à l'enquête.

Après ces quelques généralités organisationnelles concernant la zone de police de X, il convient de situer la ville de X et ses caractéristiques.

2.3 La ville de X

Dans le cadre de cette recherche, il est important selon moi de comprendre le type d'environnement dans lequel s'ancre le travail quotidien des policiers. En effet, le territoire couvert par la zone de police a ses caractéristiques propres pouvant influencer tant les comportements que les représentations des membres du corps.

La ville de X, selon le rapport annuel 2014 de la zone⁶⁶ couvre un territoire de 4228 ha et accueille un nombre à évolution constante d'habitants qui se comptaient à 33 576 selon le recensement du 31 décembre 2014. Avec un âge moyen de 42 ans en 2014 qui était à 40 ans en 2008, la population de

⁶⁵ Rapport annuel 2014, Police locale de X, consulté via la direction du commissariat de X le 10/07/2015

⁶⁶ Ibidem, p. 1

X connaît un vieillissement progressif. Il faut également noter qu'il s'agit d'une ville à très forte pression foncière. En effet alors que le prix moyen d'une maison s'élevait à 222 320€ en 2008, il est aujourd'hui à 255 333€. La ville abrite par ailleurs plus de 300 sociétés et entreprises dont la plupart sont condensées dans un zoning industriel au nord de la ville. Cette dernière est, également, une cité à vocation commerciale avec six grandes et moyennes surfaces, près de 650 commerces et deux marchés hebdomadaires. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une ville où la multiculturalité soit caractéristique, la ville de X accueille néanmoins plusieurs cultes : l'église catholique, l'église protestante unie, l'église protestante évangélique et le culte musulman.

Dans ce paysage où la population est, en moyenne, d'âge mûr et possède une situation privilégiée il est difficile d'imaginer la présence de pics de criminalité particulièrement importants ou même un haut taux de délinquance. Par ailleurs, les activités commerciales abondantes invitent plutôt à deviner une prédominance des crimes contre les biens par rapport aux crimes contre les personnes. Ces facteurs n'étant évidemment pas suffisants pour dépeindre avec certitude le type de criminalité caractéristique de la ville de X, j'ai préféré laisser parler les chiffres. Le rapport de 2014 souligne, au niveau de la criminalité, une tendance générale légèrement à la baisse. De plus et comme attendu, les vols et les extorsions sont, statistiquement, les faits les plus courants à hauteur de 1190 procès-verbaux sur 3354 au total. Les atteintes à l'intégrité physique occupent, elles, la quatrième place du classement (après les faits de vols, de drogues et de dégradations) avec 281 procès-verbaux dressés.

Il est selon moi clair que cet environnement se devait d'être analysé car il conditionne nécessairement les priorités fixées par la hiérarchie ainsi que le type d'interventions policières mises en place. Chaque zone de police ayant ses propres particularités, on imagine aisément que ceci puisse avoir une influence importante sur les discours policiers recueillis. En effet, selon Becker⁶⁷ : « Les conditions contextuelles d'un événement, d'une organisation ou d'un phénomène sont cruciales pour qu'il apparaisse ou qu'il existe, et qu'il le fasse sous telle forme particulière. Expliciter ces conditions vous aide à produire une analyse plus riche et à fournir de meilleures explications ». Les résultats de cette étude sont donc toujours à resituer dans leur contexte particulier, non transposable à toutes les zones de police. Il serait par ailleurs intéressant de produire cette même recherche dans une zone aux caractéristiques différentes pour tester ce possible effet du territoire sur les représentations policières ciblées.

⁶⁷ H. BECKER, *op. cit.*, p. 101.

3. LES ENTRETIENS

Dans le but de mener à bien ma recherche sur les représentations policières qui concernent l'inspecteur de quartier, j'ai décidé de recueillir les discours de différents membres du commissariat de la zone X en privilégiant la méthode de l'entretien semi-directif. Comme mentionné supra, l'entretien est un processus particulier de communication et d'interaction humaine⁶⁸. Il permet de rentrer en communication directe avec l'interlocuteur, facilitant ainsi l'expression et la récolte de données riches, nuancées en poursuivant un but de sincérité et de profondeur maximales⁶⁹. Comme nous le mentionne D. Ruquoy, il est : « L'instrument le plus adéquat pour cerner les systèmes de représentations, de valeurs, de normes véhiculés par un individu »⁷⁰. L'entretien semi-directif est considéré comme une variante de l'entretien décrit ci-avant. Il est, selon L. Van Campenhoudt et R. Quivy, le plus utilisé en recherche sociale : « Il est semi-directif en ce sens qu'il n'est ni entièrement ouvert, ni canalisé par un grand nombre de questions précises »⁷¹. L'objectif est d'user de souplesse et de se laisser guider par le flux de la conversation pour mieux comprendre l'univers de l'autre mais aussi « pour favoriser l'émergence de dimensions nouvelles non pressenties au départ par le chercheur »⁷². En jouissant d'un maximum de liberté pour s'exprimer, « l'interviewé est plus susceptible de le faire selon ses propres catégories et selon son propre langage »⁷³.

Ce type d'entretien, dont les modalités d'exécution seront détaillées ci-après, joue le rôle clé de la démarche inductive que j'ai tenu à mettre en place. Dans cette optique, je n'ai pas souhaité utiliser la littérature existante sur les représentations policières pour formuler des hypothèses a priori à mettre à l'épreuve du terrain. Afin d'éviter la « gloutonnerie livresque »⁷⁴ et d'être noyée dans un flot d'informations indémêlables, j'ai donc plutôt privilégié une approche plus créative permettant de laisser d'abord parler le terrain. Il ne faut pas s'y méprendre, choisir l'induction ne signifie pas

⁶⁸ L. VAN CAMPENHOUDT et R. QUIVY, *op. cit.*, p. 170.

⁶⁹ *Ibidem*.

⁷⁰ D. RUQUOY, Situation d'entretien et stratégies de l'interviewer, in L. ALBARELLO et al., *Pratiques et méthodes de recherche en sciences sociales*, Paris, Armand Colin, 1994, p.62.

⁷¹ L. VAN CAMPENHOUDT et R. QUIVY, *op. cit.*, p. 171.

⁷² J. POUPART, L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques, cité in J. POUPART et al., *La méthodologie qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal, Gétan Morin, 1997, p. 183

⁷³ *Ibidem*, p. 182

⁷⁴ L. VAN CAMPENHOUDT et R. QUIVY, *op. cit.*, p. 13.

enquêter sur un terrain en débutant d'une page blanche sans savoir ce que l'on cherche exactement. En effet, nous ne sommes jamais totalement neutres, selon Blumer⁷⁵ : « Nous tous, chercheurs, avons notre lot de stéréotypes communs que nous utilisons pour observer une sphère de vie sociale empirique que nous ne connaissons pas ». De plus, nos antécédents (formations, expériences, acquis préalables) forment consciemment ou non des attentes particulières et des perceptions précises quant au milieu examiné et au sujet de recherche. Il est évident que lors de mes démarches pré-analytiques (avant et pendant la récolte de données) j'ai également pris connaissance de matériaux théoriques déjà produits afin d'étoffer certaines de mes connaissances et de conduire de ce fait mes entretiens au mieux. A mon sens, il ne s'agit pas non plus d'une entorse à l'induction qui viendrait biaiser la démarche entreprise. En effet, comme le souligne C. Maroy en introduisant sa démarche nommée « semi-inductive » : « Le chercheur peut utiliser à titre provisoire et heuristique des théories ou des hypothèses déjà produites dans la littérature. Si elles s'avèrent contredites et trop éloignées des premières données récoltées, le chercheur pourra les abandonner ; dans le cas contraire, elles lui feront gagner du temps »⁷⁶.

Il est primordial de bien intégrer la différence entre le cadre théorique utilisé et les outils mis en place pour y accéder. A ce sujet, R. Castel, dans la présentation du livre de Goffman sur l'analyse de l'asile psychiatrique en tant qu'institution totalitaire, nous donne des éléments clés pour mieux comprendre ce type de méthode : « L'institution représente, de ce fait, l'unité réelle d'analyse. Elle impose d'abandonner le point de vue de l'objet donné (l'arbitraire apparent des conduites parcellaires) pour reconstruire la rationalité cachée de l'adaptation à un univers cohérent »⁷⁷ ; « la « bonne analyse », ici, n'est ni celle qui épuise la multitude indéfinie de faits empiriques, ni celle qui mesure une marge quantitative d'erreur en fonction de l'idéal de la rationalité mathématique. C'est celle qui ordonne sans résidu l'ensemble des faits significatifs selon un modèle construit et impose ainsi un nouvel ordre rationnel, plus simple et plus cohérent, pour expliquer les conduites réelles des agents sociaux ».⁷⁸

Après avoir défini les contours de la méthode à utiliser, il me fallait encore savoir quel échantillon choisir, comment appliquer cette méthode, quelles attitudes adopter et quelles précautions prendre.

⁷⁵ H. BLUMER, *Symbolic Interactionism*, cité in H. BECKER, *op. cit.*, p.39

⁷⁶ L. ALBARELLO *et al.*, *op. cit.*, p. 88.

⁷⁷ E. GOFFMAN, *Asiles. Etudes sur la condition sociale des malades mentaux*, traduction de L. et C. LAINE, Les éditions de minuit, Paris, 1968, p.10.

⁷⁸ E. GOFFMAN, *op. cit.*, p. 13.

Ces décisions, leur application ainsi que les difficultés rencontrées seront le propos de ce qui va suivre.

3.1. Choix de l'échantillon

Avant de réfléchir à la mise en œuvre pratique de mes entretiens et aux diverses précautions à prendre les concernant, il m'a fallu décider, dans un premier temps, de l'échantillon précis avec lequel je souhaitais travailler.

Dans une recherche qualitative, les exigences de représentativité en termes statistiques ne prévalent pas. En effet, le critère essentiel concerne l'adéquation de l'échantillon avec les objectifs de la recherche⁷⁹. Il en découle un choix de participants se voulant diversifié et dépendant surtout du caractère « exemplaire » de chaque individu vis-à-vis de la catégorie qu'il représente⁸⁰. En effet, « l'interviewé est vu comme un informateur clé susceptible précisément « d'informer » non seulement sur ses propres pratiques et ses propres façons de penser, mais aussi, dans la mesure où il est considéré comme « représentatif » de son groupe ou d'une fraction de son groupe, sur les diverses composantes de sa société et sur ses divers milieux d'appartenance »⁸¹.

C'est au regard de ces considérations, logiquement moins strictes que celles d'une recherche quantitatives, que je suis parvenue à réaliser quinze entretiens avec des membres variés de la zone de police de X. Mon échantillon s'est constitué comme suit :

	Le chef de corps
<i>Service quartier</i>	Le commissaire Un inspecteur principal (INPP) Quatre inspecteurs (INP)
<i>Service intervention (SSI)</i>	Trois inspecteurs Un inspecteur principal
<i>Service enquête et recherche (SER)</i>	Le commissaire

⁷⁹ D. RUQUOY, Situation d'entretien et stratégies de l'interviewer, in L. ALBARELLO *et al.*, *op. cit.*, p. 72.

⁸⁰ *Ibidem.*

⁸¹ J. POUPART, L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques, in J. POUPART *et al.*, *op. cit.*, p. 181.

	Un inspecteur principal
<i>Carrefour zonal d'information (CIZ)</i>	Un inspecteur principal
<i>Cadre administratif et logistique (CALog)</i>	Un membre de l'accueil

Pour construire cet échantillon, j'avais comme objectif préliminaire d'obtenir un entretien avec le chef de corps et au moins avec un membre de chaque service du cadre opérationnel à savoir le quartier, l'intervention et l'enquête et recherche. A cela j'ai souhaité ajouter également un membre des deux départements d'appui : le carrefour d'information zonal et le cadre administratif et logistique. Le souci était de récolter des regards possiblement différents sur le sujet de ma recherche et surtout de refléter au mieux la diversité (ou non) des points de vue au sein de l'ensemble du commissariat.

Il est évident que réaliser un entretien avec un membre de chaque service n'aurait pas constitué un échantillon assez diversifié. J'ai donc, dans la mesure des moyens à ma disposition, étoffé ce dernier en utilisant principalement deux variables supplémentaires à mon sens pertinentes pour rendre compte des différences de profils de chaque service. La première variable choisie fut l'âge des participants sachant qu'elle ferait inévitablement varier l'expérience de ces derniers. La deuxième sur laquelle j'ai retenu mon attention fut le grade des individus dans le but d'analyser des discours hiérarchiquement différents. Souhaitant également adapter au mieux mon échantillon aux enjeux de ma démarche, j'ai tenté d'obtenir plus de participants au sein des deux services les plus visés par ma question de recherche : le quartier et l'intervention.

Pour contacter les individus correspondant à l'échantillon établi je n'avais évidemment pas en ma possession une liste complète des membres du commissariat me permettant de choisir personnellement chaque participant. Il m'a donc fallu utiliser plusieurs intermédiaires afin de contacter les personnes désirées. J'ai d'abord obtenu l'aide du commissaire quartier qui m'a mise rapidement en contact avec les commissaires des autres services. Ce sont ces derniers qui me guidaient au sein de leur personnel en me proposant des participants qui correspondaient aux critères d'échantillonnage que je leur avais préalablement expliqués. Consciente du risque d'une intervention de la hiérarchie dans ce processus de sélection des participants, j'ai porté beaucoup d'attention à ce détail de manière à ne pas me faire manipuler et de ne biaiser ni mon entretien, ni mes résultats. Néanmoins, les commissaires étaient, a fortiori, les plus habilités à me mettre en

contact avec des interlocuteurs qui convenaient aux variabilités d'âges et de grades que je souhaitais obtenir.

Une fois les interlocuteurs choisis, il m'a fallu les contacter pour leur présenter ma recherche et solliciter leur aide. Dans ce cadre, j'ai autant que possible, privilégié un premier contact direct visant à expliquer sommairement les contours de la recherche entreprise et l'enjeu de leur contribution aux entretiens que je tentais de mettre en place. Le déroulement de mon échantillonnage n'a pas toujours été aisé, car s'il est facile de dresser le tableau de tous les profils souhaités, il est bien plus difficile de l'organiser en pratique. J'avais tout d'abord des contraintes temporelles qui me forçaient à réaliser l'intégralité de mes entretiens en un mois et, de ce fait, à en limiter le nombre. En plus d'être lents à obtenir, les entretiens étaient également difficiles à organiser concrètement. Il m'a fallu sans cesse m'adapter aux disponibilités des participants choisis, aux imprévus liés à leur fonction policière, aux absences ainsi qu'aux annulations ou même aux oublis.

Après ces informations concernant mon échantillon et les démarches qui m'ont permis de l'obtenir, il est à présent temps de discuter des aspects pratiques liés aux entretiens qui ont suivi.

3.2 Les entretiens en pratique

La mise en œuvre d'entretiens semi-directifs, comme son nom l'indique, nécessitait la création de questions clés liées aux thématiques que je souhaitais aborder. Loin du formulaire question/réponse soumis sans réelle interaction ni place pour le dialogue, les questions élaborées prenaient plutôt la forme d'un guide orientant le discours autour du thème de recherche. Ruquoy nous en donne d'ailleurs la description suivante, en adéquation avec l'usage que j'en ai fait : « Le guide d'entretien se distingue du protocole du questionnaire. Il énonce les thèmes à aborder dans le but d'intervenir de manière pertinente pour amener l'interviewé à approfondir sa pensée ou à explorer une question nouvelle dont il ne parle pas spontanément. [...] il (*le guide*) est un aide-mémoire et on s'y réfère en respectant le plus possible l'ordre d'exposition de la pensée du répondant »⁸².

Grâce à l'entretien exploratoire avec le commissaire quartier de la zone X et mes connaissances préalables, j'ai formulé dans un premier temps les thématiques générales qui éclairaient selon moi ma question de recherche selon des angles différents. Les représentations policières, ont donc été abordées via les questions suivantes :

⁸² D. RUQUOY, Situation d'entretien et stratégies de l'interviewer, in L. ALBARELLO *et al.*, *op. cit.*, p.77.

1. Qu'est-ce que le travail de l'inspecteur de quartier ?
2. A quoi sert le travail de quartier ?
3. La profession de l'inspecteur de quartier a-t-elle évolué (depuis la réforme des polices de 1998) ?
4. Quelles sont les difficultés auxquelles peut être confronté l'inspecteur de quartier ?
5. Quelles sont les interactions entre l'inspecteur de quartier et les autres services ?
6. Y a-t-il des idées préconçues sur la fonction d'inspecteur de quartier ?

Dévoiler directement les problématiques présentes dans ces questions aurait pu biaiser les résultats et orienter les discours de mes interlocuteurs en fonction des attentes qu'ils auraient pu percevoir. J'ai donc créé une version homologue pour chacune des questions thématiques mais dans un style incitatif cette fois. Le but était d'emmener les interviewés vers les thèmes choisis sans qu'ils puissent d'emblée en être conscients et en poursuivant d'abord un objectif évident de neutralité. Pour illustrer ceci par un exemple, le thème 6 a donné lieu aux questions incitatives suivantes⁸³ :

- 6a. Pour un entretien avec un inspecteur de quartier : Pensez-vous que si on propose au personnel hors quartier un détachement d'un an au service quartier, ils accepteraient ?
- 6b. Pour un entretien avec un membre hors quartier : Quelle serait votre réaction si je vous annonçais qu'à partir de demain vous étiez détaché au quartier pour une durée indéterminée ?

Ces questions m'ont donc permis d'avoir une ligne directrice lors de mes entretiens de façon à les structurer autour de ma question de recherche. Leur application, loin d'être stricte a été adaptée à chaque entretien et interlocuteur. J'ai en effet mis un point d'honneur à diriger le moins possible mes entretiens que je souhaitais libres, sincères et non orientés par mes propres interventions. En ce sens, l'ordre des questions n'avait pas d'importance de même que la durée des entretiens qui dépendait uniquement du débit de parole des membres interrogés. Les questions incitatives furent généralement mobilisées pour relancer mon interlocuteur ou pour préciser la thématique déjà abordée spontanément par ce dernier. Il est aisé d'imaginer que le focus ait surtout été positionné sur le discours plus que sur une mobilisation rigide du canevas élaboré.

⁸³ Extraites de mon guide d'entretien, présenté en intégralité à l'annexe 2.

Afin de ne pas cantonner l'interaction à un mode de questions/réponses et toujours dans cette logique du *prima de l'expression libre* je ne souhaitais pas débiter l'entretien par une question dirigée. J'ai donc toujours privilégié, au commencement, une description brève de ma démarche et du cadre de ce travail de fin d'étude dans un but de transparence, en terminant par une question comme : « Si vous n'avez pas de question concernant le but cet entretien, j'aimerais donc savoir ce que représente, pour vous, la fonction d'inspecteur de quartier ». Commencer par une question volontairement large n'empêche pas de cibler d'avantage le thème par la suite, cela permet également de voir comment il apparaît spontanément aux yeux de l'interviewé : occupe-t-il une place centrale ou plutôt périphérique dans sa pensée ?⁸⁴

Bien que j'aie tenté de respecter les préceptes de l'approche inductive au mieux, ceux-ci n'étaient pas suffisants pour libérer les membres interviewés de tous cadres préconstruits. En effet, comme nous le mentionne D. Ruquoy, les interlocuteurs restent influencés par le contexte de l'entretien qui « construirait » des propos différents de ceux tenus dans la vie réelle. C'est dans ce cadre que j'ai pris soin, dans la mesure des moyens à ma disposition, de contrôler certaines variables afin d'éviter précisément ces effets de la situation.

3.3 Les facteurs contextuels influençant l'entretien

Tel que l'explique Castel⁸⁵, il est risqué de se fier uniquement aux seules données produites par et dans l'interaction sans penser aux conditions qui surdétermineraient cette dernière. A mon sens, s'il faut garder cette prudence tout au long de l'analyse, il y a également plusieurs stratégies qui peuvent être mises en place au préalable pour atténuer cet effet de la situation.

Un des éléments sur lequel j'ai porté une attention particulièrement, car il constituait une difficulté importante à prendre en compte et à relever, fut mon lien évident avec la hiérarchie. En effet, le stage réalisé au sein de la zone de X avant le début du processus d'entretien m'a permis de lier un très bon contact avec le commissaire quartier de la zone. De plus, c'est lui-même qui a appuyé ma démarche de recherche en premier lieu en m'aidant à obtenir les contacts désirés. Il résulte de cela un processus d'identification à la hiérarchie inévitable dont j'ai pris conscience bien avant de commencer mes entretiens. Je me suis donc appliquée à désamorcer cette confusion d'emblée en

⁸⁴ R. GHIGLIONE et B. MATALON, Les enquêtes sociologiques. Théories et pratique cité in L. ALBARELLO *et al.*, op. cit., p. 7

⁸⁵ R. CASTEL, L'ordre des interactions et l'ordre des déterminations, in C. DEBUYST, *Acteur social et délinquance*, Liège, Mardaga, 1990.

précisant à chaque interlocuteur les enjeux de ma recherche, l'anonymat des entretiens, ma totale indépendance vis-à-vis du commissaire et en insistant surtout sur la différence entre mon étude et le stage entrepris plus tôt. De la même façon qu'il m'a fallu rassurer les inspecteurs, j'ai également dû clarifier ma position auprès du commissaire lui-même. En effet, je ne souhaitais pas que ce dernier confonde ma recherche sur les représentations policières concernant son service avec une étude ayant pour objectif la valorisation du service quartier. La transparence étant, selon moi, une condition *sine qua non* au bon déroulement de la démarche entreprise.

Etre assimilée à la hiérarchie était en effet un écueil à éviter à tout prix. Cela pouvait amoindrir la qualité des données recueillies en empêchant les interviewés de dévoiler leurs pensées ou en les incitant à se conformer à un rôle attendu⁸⁶. Dans ce contexte, j'ai adopté la même attitude de retrait face au commissaire que celle décrite par De Valkeneer⁸⁷ : « Si les contacts avec la direction du service où nous étions furent très bons et notamment avec le commissaire qui le dirigeait, nous avons essayé d'en limiter la fréquence afin de ne pas donner aux agents l'impression que nous allions régulièrement faire rapport de nos activités ». Il reste néanmoins difficile d'évaluer tout ce processus de mise en confiance, « il est illusoire de croire que si une certaine confiance s'est indiscutablement établie avec une majorité d'agents, ce fut le cas avec l'ensemble d'entre eux. »⁸⁸. Alors que certains interviewés semblaient d'emblée se confier intimement, d'autres ont manifesté plus de méfiance, et ce malgré mes efforts de distanciation et de neutralité. Ces attitudes signes de prudence plus que d'opposition, se dissimulaient généralement derrière des comportements provocateurs, sortes de tests pendant l'entretien. Je citerai ici deux interventions particulières ayant marqué mon esprit. D'abord la remarque d'un inspecteur principal⁸⁹ après une de ses confessions « C'est ça que tu avais envie d'entendre hein ? » et ensuite celle d'un inspecteur⁹⁰ en fin d'entretien qui, à la question « As-tu quelque chose à rajouter avant de terminer ? », me répond « Non, si ce n'est que j'ai bien menti. (*Rires*). Non va je rigole ». Bien que toutes deux lancées sur un ton humoristique ces réflexions témoignent d'un certain malaise des interviewés qui, après un certain investissement personnel dans leurs propos, se protègent en utilisant ce genre de phrases « chocs ». Ces remarques m'ont semblé être une manière de défier mon rôle de jeune chercheuse mais

⁸⁶ L. ALBARELLO, *op. cit.*, pp. 70-71

⁸⁷ C. DE VALKENEER, *op. cit.*, p. 53

⁸⁸ C. DE VALKENEER, *op. cit.*, p.53

⁸⁹ Entretien avec l'INPP CIZ

⁹⁰ Entretien avec l'INP quartier 2

également, et c'est encore plus manifeste chez le deuxième inspecteur, de réaffirmer leur contrôle sur la situation d'entretien.

En plus de cette distanciation face à la hiérarchie et de cette démarche de création d'un lien de confiance avec mes interlocuteurs, il m'a fallu également faire des choix quant à la mise en œuvre pratique de ces entretiens. En effet, lorsqu'il est question d'interactions, il ne faut pas négliger le cadre spatio-temporel qui, lui aussi, a son influence sur l'interviewé et son discours⁹¹.

Ayant mis au point les premiers contours (aussi bien théoriques que pratiques) de ma démarche depuis le mois de novembre 2014, leur mise en œuvre sur le terrain ne s'est pourtant effectuée qu'à partir du mois de décembre de cette même année. La raison est simple, je me devais de créer une césure nette avec ma période de stage pour les raisons évoquées supra mais également pour conserver les vertus pédagogiques du stage en lui-même. Par ailleurs, mon programme d'échange à l'Université d'Ottawa débutant en janvier, je ne pouvais me permettre d'établir une transition plus longue entre la fin de mon stage et le début de mon enquête. Le mois de décembre s'est donc imposé à moi comme période la plus propice pour réaliser mes entretiens.

Le lieu des entretiens n'a, lui non plus, pas été laissé au hasard. Je ne souhaitais pas interroger les membres du commissariat dans leur bureau en prenant ainsi le risque que la présence d'un collègue ou d'un supérieur puisse bloquer le flux communicationnel et le rapport de confiance que je tentais d'établir. J'ai donc choisi un lieu, identique pour tous les entretiens, en étudiant les mêmes considérations que celles émises par D. Ruquoy « Le lieu doit faciliter chez l'interviewé l'expression de son point de vue personnel, il doit être pertinent par rapport à l'objet d'étude et en même temps répondre à certaines exigences minimales (un certain isolement pour ne pas être écouté par les collègues ou les membres de la famille, ne pas être dérangé par le téléphone, ne pas être submergé par le bruit, épié...) »⁹². Il est difficile de mesurer l'impact de ces choix et d'évaluer si ces derniers étaient judicieux. Néanmoins, il est important de relever les sources d'influences possibles et d'essayer de les contrôler au mieux, en sachant que les facteurs sont trop nombreux à prendre en compte que pour en revendiquer un contrôle exhaustif.

Il est évident que ces tentatives visant à neutraliser l'influence de l'espace d'entretien sur les discours se heurtent à plusieurs obstacles. Tout d'abord, j'ai dû nécessairement m'adapter aux contraintes du milieu policier qui dépassaient mes propres moyens et que je ne pouvais donc pas contrôler. La

⁹¹ L. ALBARELLO et *al.*, *op. cit.*, p.71

⁹² L. ALBARELLO, *op. cit.*, p.71

plupart des membres interrogés m'accordaient un temps d'interview pendant leurs heures de service. Toujours munis de leurs talkies-walkies, les inspecteurs étaient bien souvent interrompus par des appels nécessitant une réponse urgente de leur part ou par des messages qui ne leur étaient pas destinés mais qui circulaient sur la fréquence de leur radio. Bien qu'aucun entretien n'ait dû être totalement interrompu et postposé, il n'en résultait pas moins que le fil de la discussion était perturbé. De même, il arrivait souvent que le cours de l'entretien soit rompu par l'intervention d'un collègue qui souhaitait solliciter directement mon interlocuteur. Le local choisi et prévu pour les entretiens s'est avéré être, à plusieurs reprises, occupé inopinément m'obligeant à trouver rapidement une alternative pas toujours des plus adéquates⁹³. Ensuite, outre les contraintes dues à l'environnement policier, j'ai également fait l'expérience des barrières liées à mon propre statut de « jeune chercheuse ». En effet, face à la hiérarchie, j'entends par là les commissaires interrogés ainsi que le divisionnaire, la question du local ne se posait jamais car tous me donnaient d'entrée de jeu rendez-vous dans leur bureau. Reconnaissante de l'entretien qu'ils acceptaient de m'octroyer malgré leurs moindres disponibilités, j'ai jugé déplacé de leur proposer un local différent du leur. De plus, au vu de mes 22 ans et de mon statut d'étudiante, une telle demande aurait pu être interprétée comme illégitime voire offensante pour des membres de solide expérience et haut gradés. Ne souhaitant pas annihiler l'ouverture à ma recherche de ces interlocuteurs occupant une place importante au sein de la zone, j'ai donc préféré, dans ces cas uniques, mettre de côté les considérations spatiales exprimées plus tôt.

Une dernière remarque que je souhaitais formuler quant aux facteurs pouvant influencer la situation d'entretien concerne la méthode d'enregistrement utilisée lors de ces derniers. Dans le souci de récolter de riches informations et d'aider mon interlocuteur à s'exprimer librement en toute confiance je souhaitais m'impliquer pleinement dans l'entretien en lui donnant autant que possible la forme d'une discussion. Dans cette optique, la prise de notes aurait, en plus de laisser s'échapper un nombre considérable d'informations capitales, empêché tout espoir d'une réelle conversation ponctuée d'éléments personnels et intimes. En effet, prendre note bloque, entre autres, tout contact visuel avec l'interviewé mais cela peut aussi ralentir le fil de la conversation, affaiblir la concentration du chercheur et donner lieu à différentes interprétations déstabilisantes de la part de l'interlocuteur. Ce-dernier, troublé par un entretien prenant plutôt la forme d'une audition, pourrait se désinvestir totalement de la recherche entreprise et éviter toute implication personnelle. C'est

⁹³ Par exemple l'utilisation du bureau du commissaire en son absence où la sonnerie de son téléphone interrompait l'entretien incessamment m'obligeant même à décrocher à sa place.

pourquoi j'ai préféré, face également à l'ampleur des informations à récolter, sans aucun doute la méthode d'enregistrement audio avec consentement.

Cette technique d'enregistrement plutôt que de prise de note constitue, avec les autres éléments décrits ci-dessous, une stratégie de « mise en scène de l'entretien » telle qu'inspirée par Goffman⁹⁴. Cette dénomination désigne en fait tous types de dispositions prises par l'intervieweur dans le but « de faire oublier aux interviewés tout ce qui, dans le contexte de l'entretien, peut faire obstacle à l'énonciation de leur discours ou, mieux encore, dans le but d'aménager un contexte favorable à la confiance »⁹⁵. C'est dans ce cadre notamment que j'ai tâché d'utiliser l'enregistrement audio « avec le maximum de discrétion, de souplesse et d'efficacité, et selon un rituel qui n'entravera pas trop le déroulement de l'entretien »⁹⁶

Avant le début de chaque entretien je m'assurais du consentement de mes interlocuteurs quant à l'enregistrement, que je leur justifiais par des raisons de commodité et au regard duquel je leur assurais un anonymat complet. Aucune des personnes interrogées n'a émis d'oppositions face à cette modalité, bien souvent ils l'utilisaient même comme moyen de revendiquer leur transparence « Tu peux y aller je n'ai rien à cacher », « Tu peux même mettre mon nom pour moi ça n'a pas d'importance, pas besoin que cela soit anonyme »⁹⁷. Afin de garder une trace de ce type d'informations non enregistrées, j'avais toujours en ma possession un carnet de bord. Il est vrai que l'enregistrement audio n'était pas toujours suffisant pour recueillir toutes les informations que me livrait l'entretien. A plusieurs reprises, les interviewés me faisaient part de certains éléments importants avant le moment d'enregistrer ou encore lors de nos discussions une fois l'entretien terminé. Le langage non-verbal constituait la majorité de mes notes dans ce journal de bord, j'y mentionnais les moments de gêne, de malaise ou d'hésitations qui n'étaient pas toujours perceptibles à l'audio et qui étaient pertinents lors de l'interprétation de leurs propos.

Afin de ne pas passer sous silence des éléments importants, j'ai pris le parti de réécouter tous mes entretiens et de les retranscrire moi-même, un par un. Lors de cette étape fastidieuse, j'ai tâché de rester fidèle aux propos de mes interlocuteurs, sans jamais modifier leurs formulations initiales et il en fut de même concernant mes propres interventions. Bien qu'il faille être prudent et remettre en

⁹⁴ E. GOFFMAN, *La mise en scène de la vie quotidienne*, cité in J. POUPART *et al.*, *op. cit.*, p. 189

⁹⁵ J. POUPART, *L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques*, cité in J. POUPART *et al.*, *op. cit.*, p. 189

⁹⁶ J. POUPART, *L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques*, cité in J. POUPART *et al.*, *op. cit.*, p. 189

⁹⁷ Extraits de mon journal de bord, les 8 et 11 décembre.

question les pensées et croyances des gens que nous interrogeons, Becker insiste également sur l'importance de travailler sur des données brutes⁹⁸. Selon certains chercheurs, les acteurs sociaux possèderaient un savoir supérieur sur leur propre vie et leur propre vécu qui ne nécessiterait aucune amélioration mais Becker⁹⁹ nuance ces propos. En outre, comme mentionné dans les paragraphes précédents, la situation d'entretien a son influence quant aux propos livrés et il ne faut pas négliger sa prise en compte. De plus, revendiquer cette supériorité des acteurs sociaux interrogés et prendre le parti d'éviter tous commentaires ou toutes interprétations quant à leurs discours pourrait amener rapidement à la conclusion que « nous ne sommes pas habilités à utiliser quoi que ce soit du matériel de la vie des autres »¹⁰⁰, anéantissant ici tout l'intérêt de la recherche. L'auteur postule que le chercheur sait bel et bien des choses que les gens qu'il étudie ignorent, ce qui justifie selon moi la raison d'être d'une telle démarche destinée à analyser des représentations et à leurs donner du sens. Au-delà de ces remarques sur la retranscription des entretiens audio, les enjeux de cette méthode, sa mise en œuvre et l'analyse qui en découle seront analysés dans le point 4 de cette même partie.

3.4 La relation entre l'intervieweur et l'interviewé

Comme relevé au point précédent, il n'est pas toujours chose aisée de créer un lien de confiance avec les interlocuteurs. Pourtant, il s'agit là d'un prérequis essentiel si l'on souhaite voyager en profondeur dans l'univers des individus qui se présentent face à nous. La situation d'entretien peut générer un sentiment de méfiance et des attitudes provocatrices visant à tester le chercheur, sa crédibilité ainsi que ses intentions. J'ai cité l'exemple de deux interventions d'inspecteurs ci-dessus afin d'illustrer ce point. Mais il existe face à ces risques des précautions à prendre pouvant faciliter une interaction saine et productive. J'ai déjà cité dans le point précédent, différentes stratégies mises en place à cet effet. Les convaincre de ma neutralité en forçant mon indépendance face à la hiérarchie en est notamment un bon exemple. Il en est de même pour mon insistance sur l'anonymat des entretiens de façon à éviter la crainte d'éventuelles conséquences à leurs témoignages¹⁰¹.

⁹⁸ H. BECKER, *op. cit.*, p. 165

⁹⁹ *Ibidem.*

¹⁰⁰ H. BECKER, *op. cit.*, p. 166

¹⁰¹ J. POUPART, L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques, cité in J. POUPART et *al.*, *op. cit.*, p. 190.

Néanmoins, établir une relation de confiance n'est pas l'ingrédient unique de la recette d'une interaction fructueuse et enrichissante. En effet, le rôle joué et les attitudes adoptées par le chercheur occupent une place centrale dans ce processus. Il n'existe pas une liste exhaustive et consensuelle des attitudes caractéristiques à adopter pour un entretien « réussi », la définition de cette notion étant d'ailleurs tout à fait adaptable aux objectifs de la recherche. Certains principes sont pourtant évidents pour maximiser les chances de succès au niveau de la relation avec l'interlocuteur: « il (le chercheur) devrait s'efforcer de mettre l'interviewé à l'aise et l'encourager à parler en faisant preuve à son égard d'un maximum d'écoute, d'empathie et d'intérêt pour ce qu'il dit. Il devrait également éviter d'interrompre l'interviewé, de porter des jugements sur ce qu'il lui révèle et s'abstenir, bien entendu, d'argumenter avec lui ou de le contester »¹⁰².

Dans ce cadre, la question de la proximité dans la relation entre l'interviewer et l'interviewé s'est posée. Il fallait selon moi garder un juste équilibre entre une attitude professionnelle me donnant de la crédibilité en tant que jeune chercheuse et une attitude plus « familière », moins retenue mettant à l'aise l'interlocuteur en favorisant un mode plus conversationnel qu'interrogatoire. J'ai donc adapté mon vocabulaire à chaque individu interrogé, de même que mon langage non verbal et ma position dans l'espace. Je m'assurais de ne pas avoir les bras croisés, de soutenir le regard de l'interlocuteur pendant son discours, de m'asseoir relativement proche de lui, généralement en face tout en gardant une position corporelle détendue de manière à ne pas dégager d'intentions de supériorité. Il m'a également fallu décider si le vouvoiement ou le tutoiement était de mise lors de ces entretiens où la plupart du personnel interrogé me connaissait déjà de vue grâce à la période de stage réalisée plus tôt. Par défaut, j'ai décidé d'employer le vouvoiement avec tous mes interlocuteurs excepté avec ceux qui me tutoyaient et qui désiraient expressément que je fasse de même.

Avant de mener une telle recherche, il est important de conscientiser certains écueils inévitables liés à la position de chercheur. Comme pour la plupart des biais cités dans cette partie, ne pas passer ceux-ci sous silence est un bon moyen, selon moi, d'en réduire la portée. J'ai souhaité ici évoquer le piège de ce type d'entretien qui, bien que travaillant sur les représentations des autres, n'empêche pas l'influence des nôtres au cours du processus. Rester maître de ses représentations est selon Becker une façon de ne pas

¹⁰² *Ibidem*.

devenir des « pourvoyeurs inconscients de la pensée conventionnelle »¹⁰³. En effet, nous sommes tous animés d'images qu'il nous faut étendre en observant, en questionnant, en utilisant notre curiosité à bon escient, afin d'être capable d'appréhender le « réel » dans toute sa complexité. Laperrière invite d'ailleurs à la reconnaissance méthodologique du rôle central de l'intentionnalité et des valeurs, tant du côté des sujets étudiés que du côté du chercheur, ainsi qu'à l'analyse des cadres interprétatifs et du positionnement psychologique et social de ces derniers¹⁰⁴.

Le statut de chercheur n'enlève donc pas les caractéristiques profondément sociales communes à tout être humain. Nos stéréotypes ont, par ailleurs, « autant de chance d'être vrais que d'être faux »¹⁰⁵ et il faut admettre que « ce qui nous semble raisonnable à nous n'est pas nécessairement ce qui semblait raisonnable aux personnes observées »¹⁰⁶. Dans cette optique, le choix d'une méthode inductive n'apparaît de nouveau pas innocent. Choisir de ne pas formuler d'hypothèses a priori est une façon d'arriver sur le terrain avec des attentes et des représentations dont il est plus aisé de se distancer. Adopter une telle posture de recul critique par rapport à soi est un préalable nécessaire à l'attitude non jugeante nécessaire face à la dimension intime que revête ce type d'entretien. De Valkeneer dans son étude sur le rapport entre la police et son public résume très justement cette remarque: « Faire une étude scientifique d'un objet-si on peut qualifier objet des personnes-consiste à l'observer, l'analyser, tenter de le comprendre et non à poser des jugements de valeur. Il s'agit là d'une règle de base à toute recherche quelle qu'elle soit »¹⁰⁷.

¹⁰³ H. BECKER, *op. cit.*, p. 31.

¹⁰⁴ A. LAPERRIERE, Les critères de scientificité des méthodes qualitatives, cité in J. POUPART *et al.*, *op. cit.*, p. 54.

¹⁰⁵ H. BECKER, *op. cit.*, p. 40.

¹⁰⁶ H. BECKER, *op. cit.*, p.42

¹⁰⁷ C. DE VALKENEER, *op. cit.*, p.55

4. L'ANALYSE DES DONNÉES D'ENTRETIEN

Après la récolte du matériel vint une dernière étape méthodologique dont le rôle fut crucial dans mon étude : l'analyse du matériel récolté. En effet, s'agissant d'une étude inductive qualitative, l'analyse des données a dû être pensée rigoureusement afin d'exploiter au mieux la quantité d'informations transmises lors de mes quinze entretiens.

Pour ce faire, je me suis basée sur la méthode de la théorie ancrée développée par Glaser et Strauss¹⁰⁸ en 1967 qui décrivent comment, à partir du terrain de recherche et de données contextualisées, il est possible de générer des théories. N'ayant pas la prétention de mobiliser cette théorie dans les termes initialement formulés et par crainte de ne pas répondre au purisme qu'il est essentiel d'adopter quand on mobilise de tels auteurs « piliers », j'ai préféré baser ma démarche sur l'approche quelque peu différente élaborée par Maroy¹⁰⁹.

Ce dernier développe une démarche inductive, basée également sur les données empiriques mais se distançant de la « Grounded theory » de Glaser et Strauss en ce qu'il ne déconseille pas l'utilisation a priori de modèles théoriques généraux existants¹¹⁰. Sa démarche qu'il nomme « semi-inductive » s'organise en plusieurs étapes successives qui ont guidé ma propre analyse. Avant toute chose il est nécessaire de préciser que je me suis exercée à retranscrire les quinze entretiens réalisés. Cette retranscription, bien qu'extrêmement longue et fastidieuse, était une condition nécessaire à l'exploitation la plus complète des discours récoltés et à la mise en place effective des étapes de l'analyse telles que détaillées par Maroy.

La première étape, concerne le travail de découverte et l'imprégnation avec le matériau récolté. Pour ce faire il m'a fallu procéder à plusieurs relectures de mes entretiens afin de maîtriser mon matériel. En effet, le but étant de créer une grille d'analyse construite grâce à différentes catégories émergeant des entretiens, il était important d'être à l'aise avec ces derniers. Pour formuler cette grille et les hypothèses interprétatives de base qui y sont liées, il m'a fallu, en plus des relectures, être attentive à d'autres éléments. Comme le

¹⁰⁸ B. GLASER et A. STRAUSS, *op. cit.*

¹⁰⁹ C. MAROY, L'analyse qualitative d'entretiens, in L. ALBARELLO *et al.*, *op. cit.*, pp. 83-110.

¹¹⁰ *Ibidem*, p. 88.

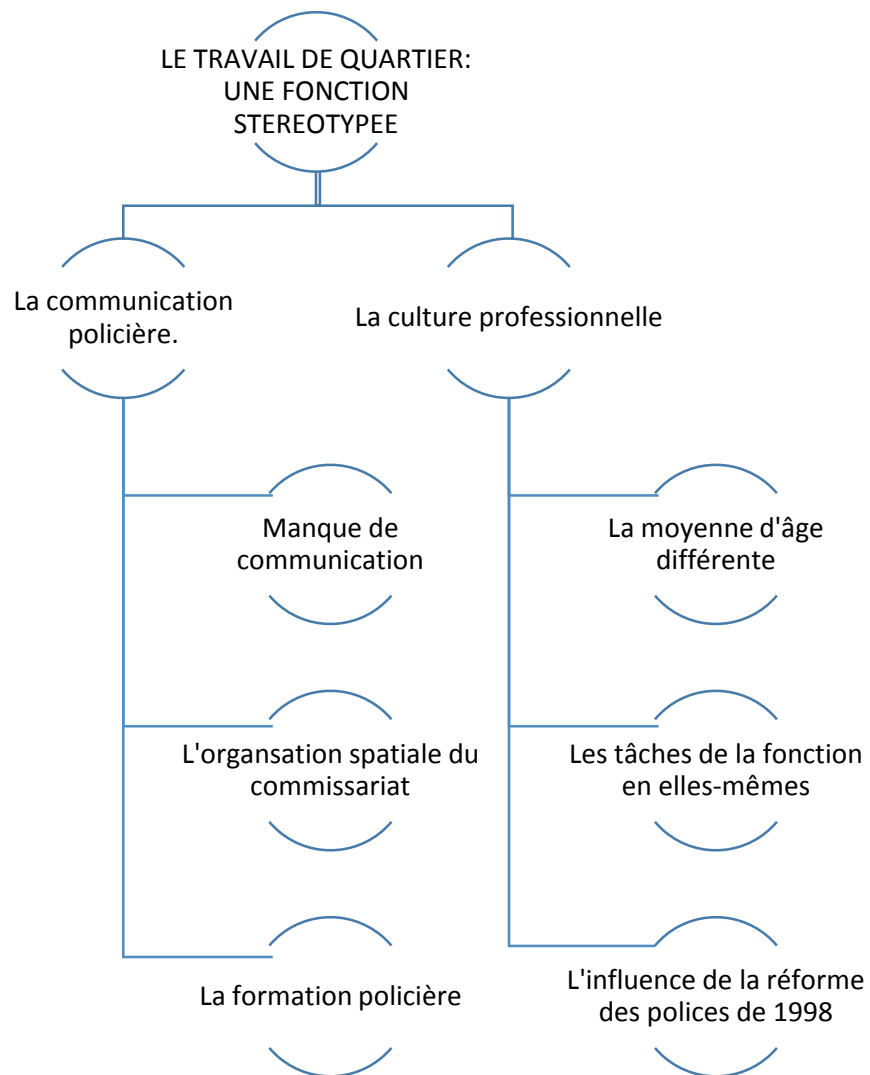
conseille Maroy¹¹¹, j'ai d'abord interrogé les perspectives et les significations produites par mes interlocuteurs en les comparant entre-elles de manière à cerner les points de conjoncture mais aussi de différenciation.

Afin de nommer cette réalité décrite, j'ai également dû opérer une conceptualisation des données en utilisant soit les termes utilisés par les interviewés soit des termes englobants formulés par mes soins. Ce sont ces concepts qui seront à la base des catégories évoquées dans la grille d'analyse produite. Un travail systématique de comparaison entre les données, les significations, les aspects saillants du matériau utilisé, m'a permis progressivement d'aboutir à des concepts, des propositions interprétatives ainsi que de définir des catégories qu'il m'a fallu constamment trier, comparer, et lier entre elles afin d'obtenir une grille des plus cohérentes. C'est cette phase et ce premier travail d'exploitation qui m'ont permis de préciser la question centrale de l'analyse et de poser de ce fait les lignes directrices de tout l'éclairage empirique ultérieur.

Cette démarche, effectuée en parallèle à la collecte de données et donc au cours de ma période d'entretiens, s'est établie sur un mode d'essais et erreurs. C'est à la fin de la récolte de données empiriques que s'est opérée la phase la plus rigoureuse du travail analytique. En effet, il m'a fallu coder tous les entretiens réalisés au regard de la grille d'analyse et des catégories déjà produites. Faisant se développer les traits caractéristiques des concepts et catégories déjà pré établies à l'étape précédente, ce travail de codage, de réduction de données et de comparaison systématique fut la phase cruciale d'émission des hypothèses interprétatives.

Au cours de toutes ces étapes je me suis attelée à schématiser tous les concepts, les catégories et les liens émergents des comparaisons afin d'obtenir une vue synthétique et globale de chaque information. Voici, à titre indicatif, l'aboutissement de cette phase d'analyse et le schéma final produit répondant à ma question de recherche : « Quelles sont les origines des représentations policières au sujet de l'inspecteur de quartier ? ». C'est cette organisation schématique qui constituera le fil conducteur de l'entièreté de la troisième partie de ce travail.

¹¹¹ *Ibidem*, 92.



A cette étape méthodologique il n'est pas nécessaire d'évoquer l'enjeu, le rôle ou le contenu désigné par chaque catégorie établie. En effet, ces discussions font partie des résultats de ma recherche et justifient donc la raison d'être de la troisième partie du travail qui va suivre, ils y seront donc entièrement exploités.

5. CONCLUSION

Mener à bien une recherche qualitative de ce type nécessite une rigueur méthodologique qui ne peut être négligée. J'ai donc tâché, dans les points précédents, de justifier au mieux les différents choix opérés et leur mise en pratique effective.

S'agissant d'une étude sur les représentations policières, j'ai jugé pertinent de la conduire de manière inductive en investiguant dans un premier temps le terrain avant d'y apporter un quelconque éclairage théorique. A ce sujet, l'entretien semi-directif s'est avéré être la méthode la plus adaptée pour mettre à jour les représentations profondes des interlocuteurs. En effet, tout l'enjeu est de « permettre à l'interviewé de structurer lui-même sa pensée autour de l'objet envisagé »¹¹².

Dans ce cadre, il m'a tout d'abord fallu pénétrer dans cette sphère relativement close qu'est le monde policier en usant de stratégies facilitant l'accès au terrain. A cet effet j'ai bénéficié de l'aide précieuse du commissaire quartier de la zone de X qui m'a permis de faire mon entrée au commissariat sans obstacle majeur ni suspicion manifeste.

Avant de mettre en place pratiquement mes entretiens j'ai élaboré un échantillon qui, par les caractéristiques qualitatives de ma recherche, répondait plus à un critère d'exemplarité que de représentativité. Pour choisir mes interlocuteurs, les critères privilégiés ont été les suivants : le service d'appartenance, l'âge et le grade des individus. Quinze participants ont ainsi été sélectionnés et ont donc répondu positivement à mes sollicitations.

La réalisation de ces entretiens a nécessité des choix longuement réfléchis. En effet, entrer intimement en lien avec mon interlocuteur n'était pas chose aisée. En plus de choisir un lieu propice à la confiance et une période d'entretien nettement démarquée de ma période de stage, il a fallu adopter, en tant que chercheuse, une attitude adéquate. En effet si l'on souhaite obtenir des informations sincères sur l'univers du sujet lui-même, la relation entre l'intervieweur et l'interviewé doit tendre vers un lien réel de confiance. Pour ce faire il était nécessaire, de mon point de vue, de rassurer l'interlocuteur sur l'enjeu de l'entretien, sur l'anonymat des discours, sur l'enregistrement de ces derniers, de faire preuve d'une attitude d'écoute irréprochable et de ne jamais porter aucun jugement.

¹¹² D. RUQUOY, Situation d'entretien et stratégie de l'interviewer, in L. ALBARELLO *et al.*, *op. cit.*, p.61.

Enfin, après ce travail de récolte, j'ai pu analyser mes données qualitatives en fonctionnant par étapes. Grâce aux catégories et propriétés dégagées, au codage des données empiriques, et à la comparaison systématique de tous les éléments relevés, je suis parvenue à schématiser les éléments de réponse à ma question de recherche ainsi que les hypothèses interprétatives s'y rapportant.

Les résultats obtenus lors de cette analyse qualitative feront l'objet de la partie suivante, au cours de laquelle j'ai tenté d'exposer les différents résultats récoltés en leur apportant également un éclairage théorique jugé pertinent.

TROISIEME PARTIE

Analyse des représentations policières concernant l'inspecteur de quartier

1. INTRODUCTION

« Quiconque prétend s'ériger en juge de la vérité et du savoir s'expose à périr sous les éclats de rire des dieux puisque nous ignorons comment sont réellement les choses et que nous n'en connaissons que la représentation que nous en faisons ». ¹¹³

Ayant posé les repères théoriques nécessaires à dessiner les contours de ma recherche ainsi que les différents aspects méthodologiques, le temps est désormais venu de dévoiler et d'analyser concrètement les données empiriques récoltées grâce à mes divers entretiens.

Comme expliqué supra, j'ai centré ma recherche sur les représentations des membres du commissariat de la zone X à l'égard de la fonction d'inspecteur de quartier. Le développement qui va suivre est donc le fruit de l'analyse des discours policiers énoncés à ce sujet. Ayant constaté au préalable une opposition plus importante entre les services de quartier et d'intervention, le focus sera particulièrement placé sur ces derniers. Il est néanmoins important de préciser qu'en diversifiant mon échantillon j'ai également pu récolter des informations en provenance d'autres services que ceux préalablement visés, à savoir le service enquête et recherche, le carrefour d'information zonal, le secrétariat ainsi que la direction générale grâce au chef de corps. Il ne sera donc pas étonnant de retrouver, dans les lignes qui suivent, le discours de ces autres intervenants que je ne manquerai évidemment pas d'identifier afin d'éviter toute confusion.

Dans le but de rester fidèle au modèle inductif ayant conditionné toute ma démarche, je me suis basée, comme détaillé avec plus de précision dans la partie 2, sur Glaser et Strauss¹¹⁴ et leur « Grounded Theory » ou en français, la MTE : la méthodologie de la théorisation enracinée. Lors de la retranscription de mes quinze entretiens j'ai, comme évoqué ci-dessus, pris l'initiative de produire une pré-analyse d'une dizaine de pages où j'ai récolté les différents éléments du discours qui, d'une part, répondaient aux questions de ma grille d'entretien et qui, d'autre part, me semblaient mériter une attention particulière grâce à leur pertinence face à la question suivante : pourquoi la fonction de

¹¹³ Citation d'Albert Einstein, in < <http://www.citations-francaises.fr/citation-representation-sociale>>, consulté le 9 Août 2015.

¹¹⁴ B. GLASER et A. STRAUSS, *La découverte de la théorie ancrée. Stratégies pour la recherche qualitative*, traduit de l'anglais par M-H. SOULET et K. OEUVRAY, Paris, Armand Colin, 2010, p. 109-135

quartier semble-t-elle à ce point stéréotypée ? Cette pré-analyse s'est étoffée au fur et à mesure des relectures de mon matériel empirique jusqu'à obtenir plusieurs pages d'éléments indispensables à une analyse approfondie, c'est-à-dire : des observations, des éléments de réponses aux questions préalables, des incohérences, des remarques ou encore des séquences d'entretiens marquantes. C'est à cette étape que j'ai pu commencer mon analyse qualitative proprement dite en créant un schéma des catégories et des propriétés extraites des données. Grâce à un travail de comparaison où je me suis appliquée à dégager, à partir du matériel déjà pré-analysé, des ressemblances, des différences ainsi que des liens de causes à effets, j'ai tenté d'émettre des hypothèses interprétatives diverses et variées.

Dans cette troisième et dernière partie, je dévoilerai ces catégories, leurs propriétés et leurs caractéristiques ainsi que les éclairages théoriques s'y rapportant. Se succéderont donc des éléments de réponses à mon objet de recherche que j'ai décidé de situer sur deux axes importants et au contenu interconnecté : la communication policière et la culture professionnelle du métier telle qu'entendue par Monjardet comme source d'explication à « tout ce qui paraît échapper à la logique organisationnelle, que celle-ci soit appréhendée en termes hiérarchique (prescriptions, contrôle, sanction) ou en termes relationnels (objectifs, moyens, efficacité) »¹¹⁵. Ces deux axes font suite à la question primordiale de ma recherche : comment comprendre le statut stéréotypé de l'inspecteur de quartier au regard des membres du commissariat X?

¹¹⁵ D. MONJARDET, *op.cit.* , p. 394

2. L'INSPECTEUR DE QUARTIER : UNE FONCTION STÉRÉOTYPÉE.

« Planqués, fainéants, vieux de la vieille, travail routinier, secondaire, voie de garage, ... » Nombreux sont les qualificatifs relevés par les inspecteurs de quartier interrogés quand ils parlent des préjugés dont ils se disent être victimes et qui touchent aussi bien leur travail que leur personnalité. Pour comprendre la présence ainsi que l'ancrage de ces stéréotypes, une simple remarque suffit sur l'appellation populaire mais erronée d' « agent » de quartier à la place d' « inspecteur » de quartier. Le premier terme, par définition, désigne les membres du corps de police non armés, il porte donc déjà une connotation péjorative lorsqu'il est attribué, comme c'est le cas ici, à un membre d'un grade supérieur.

Les quatre inspecteurs de quartier interviewés, quelles que soient leur expérience ou leur ancienneté, ont utilisés des termes forts lorsqu'il s'agissait de me décrire ce qu'ils pensaient des représentations des inspecteurs de l'intervention à leur sujet.

« Nous on nous appelle la gériatrie ici »¹¹⁶

*« Pour eux c'est toujours prendre sa petite farde, le vieux policier, l'agent 212
quoi »¹¹⁷*

*« J'entends qu'au quartier on ne fait rien, qu'on fait nos petits domiciles et puis qu'on
est tranquille »¹¹⁸*

« Ils pensent qu'on est un peu planqués sur les bords hein »¹¹⁹

Avant de tenter de comprendre plus en profondeur pourquoi les inspecteurs de quartier se sentiraient tous la cible de stéréotypes clairement visés, encore faut-il être clair sur cette notion populaire de « stéréotype ».

¹¹⁶ Entretien avec l'inspecteur de quartier 1, expérience de 7 ans et membre du service quartier depuis un an

¹¹⁷ Entretien avec l'inspecteur de quartier 2, expérience de 27 ans, ancien policier communal et membre du service quartier depuis toujours

¹¹⁸ Entretien avec l'inspecteur de quartier 3, expérience de 5 ans et membre du service quartier depuis deux ans

¹¹⁹ Entretien avec l'inspecteur de quartier 4, expérience de 29 ans, ancien gendarme et membre du service quartier depuis la réforme

Comme l'indiquent J-P. Leyens et ses collègues « Dans la culture occidentale, les différences entre les gens sont préférées aux similitudes, probablement à cause de l'importance donnée aux valeurs individualistes »¹²⁰. C'est dans cette catégorisation des autres que naît la notion de « stéréotype » définie de manière générale comme des croyances partagées quant aux traits de personnalité d'un groupe de personnes¹²¹. En effet, les groupes, plus que les individus, entrent plus facilement en compétition les uns avec les autres¹²². Selon la théorie de l'identité sociale telle que développée par Tajfel en 1981¹²³ les gens recherchent une identité sociale positive afin de maintenir leur estime de soi, c'est dans ce but qu'ils appartiendront à un groupe considéré positivement appelé « l'endogroupe » au contraire de « l'exogroupe¹²⁴ ». Une analogie peut ici être soulignée avec notamment la division organisationnelle du commissariat en services qui renvoie, au niveau de la sphère professionnelle, à la notion d'appartenance à un groupe.

Il est important de préciser également que la connotation du terme « stéréotype » peut être positive, au contraire de l'utilisation du mot « préjugé » qui est, lui, plutôt teinté négativement, cette distinction est importante pour saisir la subtilité des propos qui suivront. De même, il serait incorrect de voir les stéréotypes comme des erreurs de perception car, bien qu'en l'exagérant, ils se fondent en premier lieu sur la réalité¹²⁵. Si généralisation il y a évidemment, elle ne serait donc pas abusive. La création de catégories de personnes, interchangeables sur lesquelles se base cette stéréotypisation possède également des enjeux non négligeables. Les stéréotypes sont, toujours selon J-P Leyens et ses collègues, utiles et efficaces. En effet, ils expriment quelque chose de sensé et ce de manière rapide en tentant d'en dire autant que possible de façon à rendre économique un tel processus. Cet élément justifie clairement la fréquente utilisation de ces raccourcis de pensées intergroupes.

¹²⁰ J-P. LEYENS *et al.*, *stéréotypes et cognition sociale*, traduction de G. SCHADRON, Bruxelles, Mardaga, 1996, p. 9

¹²¹ J-P LEYENS *et al.*, *op. cit.*, p.24

¹²² J. SCHOPLER *et al.*, When groups are more competitive than individuals : The domain of the discontinuity effect, cité in S. FISKE et S. TAYLOR, *Cognition sociale, des neurones à la culture*, traduit de l'anglais par S. RENARD, Bruxelles, Mardaga, 2011, p.301

¹²³ H. TAJFEL, Human groups and social categories: Studies in social psychology, cité in S.FISKE et S. TAYLOR, *op. cit.*, p. 301

¹²⁴ Désigne, au contraire, le groupe auxquels ils n'appartiennent pas.

¹²⁵ J-P. LEYENS *et al.*, *op. cit.*, p. 31

La définition de la notion de stéréotype et de ses enjeux étant clairement posée, reste maintenant à révéler comment ces représentations sont en effet rapportées par les premiers concernés : le personnel de l'intervention. Une chose est certaine, lors de mes interviews avec des membres de l'intervention, le discours reçu à ce sujet était beaucoup moins spontané et les termes employés moins accrocheurs que ceux rapportés par les membres du quartier. Il est naturellement évident que les inspecteurs de l'intervention interrogés ne m'ont pas livré sans détour des déclarations stéréotypées dans un paysage policier qui, je le rappelle, prône la collaboration au niveau local depuis la Loi du 7 décembre 1998¹²⁶. Néanmoins, tous m'ont à un moment ou un autre de l'interview parlé de ces images à connotation négative colportées sur le quartier et citées ci-dessus.

« Les jeunes de l'inter pensent que le quartier c'est un truc de vieux, qu'ils ne font que les domiciles et qu'ils ne savent rien »¹²⁷

« Quand je suis rentré à la police j'avais l'impression que les inspecteurs de quartier étaient plus posés et que les inspecteurs de l'intervention étaient parfois un peu plus réactifs »¹²⁸

« On dit toujours que le quartier c'est pour la fin de carrière »¹²⁹

Les inspecteurs d'intervention ne sont pas les seuls à m'avoir transmis ce type de représentations, en effet l'inspecteur principal du CIZ me cite également *« Si je me place d'un point de vue du service d'intervention, de ce que je me souviens, j'aurais plutôt considéré le travail du SER plus intéressant que le travail de quartier »*. Il en est de même pour l'inspecteur principal du service enquête et recherche : *« D'ailleurs on dit toujours quand on voit quelqu'un qui commence à avoir un peu de bouteille, à être fatigué par les horaires de nuit, le stress, il tend plus à aller vers le quartier car la contrainte est moindre »*.

Bien qu'il semble que ces propos péjoratifs soient des représentations assez généralisée au sein du commissariat, il est important d'émettre quelques nuances. En effet, ces

¹²⁶ Loi du 7 Décembre 1998 organisant un service de police intégré et structuré à deux niveaux (Publication au Moniteur Belge le 05/01/1999)

¹²⁷ Entretien avec l'inspecteur d'intervention 1, expérience de 22 ans, ancien gendarme ayant déjà eu une expérience de quartier

¹²⁸ Inspecteur d'intervention 2, expérience de 19 ans

¹²⁹ Inspecteur d'intervention 3, expérience de 8 ans

éléments ont été bien souvent révélés en cours d'interview en réponse à une question bien particulière. Il est donc important de noter que, spontanément et au commencement de chaque entretien, les inspecteurs tenaient toujours des discours élogieux quant au rôle d'inspecteur de quartier. Alors qu'ils semblent bien ancrés, ces stéréotypes n'apparaissent donc pas comme l'image dominante qu'inspirerait la fonction d'inspecteur de quartier.

« Moi personnellement j'ai une très bonne image parce que je trouve que c'est vraiment avec l'inter, la base du travail policier et a contrario de l'intervention je dirais ils ont plus le temps de faire le vrai travail pour la police basée sur l'information »¹³⁰

« La première chose qui me vient à l'esprit quand on me parle d'inspecteur de quartier c'est que c'est une source de renseignements très utile »¹³¹

« Pour moi le service quartier est très important pour le service judiciaire, car l'agent de quartier de par sa fonction et de par sa proximité envers la population est une mine d'information »¹³²

« Pour moi l'agent de quartier au niveau de l'intervention c'est un support ça c'est clair »¹³³

Il faut également noter que je n'ai pas centré ma recherche sur le fait que les déclarations stéréotypées ci-dessus fassent état du propre point de vue des interviewés, de celui de leurs collègues, de rumeurs ou de « on-dit », ces détails n'étaient pas pertinents dès lors que mon but était de mettre à jour l'existence de ces stéréotypes ainsi que les causes y étant associées. Leur simple mention par les inspecteurs interrogés ne constitue d'ailleurs en aucun cas non plus, et je tiens à la préciser, une preuve de leur véracité dans les faits. En effet, il s'agit uniquement d'une analyse des représentations qu'il n'y a, par définition, pas lieu de juger comme étant soit vraies, soit fausses. Le théorème de Thomas justifie ce point parfaitement : « Si les hommes définissent leurs situations comme réelles, elles sont réelles dans leur conséquences ». J-P Leyens et collègues citent également que « les gens utilisent les stéréotypes comme explications au même titre que les scientifiques utilisent des théories. Une théorie scientifique n'est ni vraie ni fausse, mais utile ou inutile. De la

¹³⁰ INPP CIZ

¹³¹ INP intervention 2

¹³² INPP SER

¹³³ INP intervention 3

même façon, on ne devrait pas considérer les stéréotypes comme corrects ou incorrects mais comme utiles ou nuisibles »¹³⁴ Comme nous l'explique plus en détails Merton¹³⁵, les hommes réagissent en fonction de la définition qu'ils donnent personnellement à une situation déterminée, c'est cette signification qui leur est propre qui justifiera le comportement adopté ainsi que ses conséquences.

Au vu des éléments de réponse récoltés à la fois grâce au service de quartier et grâce au service d'intervention, il ne serait pas abusif de déduire que les inspecteurs de quartier, en occupant une telle fonction, se sentent stigmatisés par des stéréotypes qui existent et sont bien connus par l'intervention. De la même façon que je ne souhaitais pas m'attarder sur des questions de véracité factuelle de ces idées reçues ainsi que sur l'identification de leur provenance exacte au sein du commissariat, j'ai également décidé de ne pas travailler, lors des entretiens ou de l'analyse, sur les éventuelles répercussions professionnelles et psychologiques de ces stéréotypes. Ce choix a été motivé très rapidement et par deux raisons : m'attacher à ce type d'objet aurait plutôt été le fruit d'une démarche à caractère psychologique, ce qui n'était ni le but ni la base initiale de ce type de recherche et, alors qu'ils se sentiraient tous l'objet de ces stéréotypes, les inspecteurs de quartier n'ont jamais paru se sentir dévalorisés professionnellement ou personnellement pour autant. Au contraire, fiers de leur fonction et revendiquant leur utilité dans la collecte d'informations, dans la connaissance de leur quartier et dans leur proximité avec les citoyens, ils relativisaient régulièrement ces stéréotypes à leur sujet. Soit ils utilisaient le ton humoristique lors de leurs descriptions soit ils me livraient un langage verbal et non verbal prouvant leur désintérêt face aux images négatives qu'ils me dépeignaient.

Dans ce cadre, il m'a donc semblé tout à fait justifiable de ne pas exploiter le retentissement de ces stéréotypes dans la vie professionnelle et personnelle des inspecteurs de quartier interrogés, mais plutôt de centrer mon regard analytique sur leur provenance, étant donné que leur existence n'est plus à prouver à ce stade. Il ne s'agissait pas ici d'identifier formellement les membres du personnel qui revendiquent ces stéréotypes, il faut le préciser, mais plutôt de se demander quelles pourraient être les

¹³⁴ J-P. LEYENS *et.al.*, *stéréotypes et cognition sociale*, traduction de G. SCHADRON, Bruxelles, Mardaga, 1996.

¹³⁵ R. Merton, *Éléments de théorie et de méthode sociologique*, cité in F. Farrugia, *Le syndrome narratif : théorie et terrain*, *Cahiers internationaux de sociologie*, 2009/2, n° 127, p. 272

raisons mettant en lumière leur existence. Et voici ainsi posé le propos exact des pages qui vont suivre, fil conducteur de toute ma démarche.

3. L'ORIGINE DES REPRESENTATIONS SUR L'INSPECTEUR DE QUARTIER

Après avoir dressé le tableau des représentations stéréotypées qui concernent les inspecteurs de quartier, voyons maintenant quelles sont les sources que l'on pourrait considérer comme sous-jacentes à ce type de constat. Pour ce faire j'ai analysé le discours de tous les interviewés, services et grades confondus, en exploitant leurs réponses à des questions directes du type « D'où viennent ces idées préconçues selon vous ? » mais également en repérant des propos ou des éléments plus indirects livrés à divers moments de l'entretien. En observant les ressemblances, les différences, les interrelations, les liens de causalité, je suis parvenue à dégager différentes catégories de données. Ces dernières sont soit communes aux différents discours et donc très générales soit plus spécifiques, il s'agit là d'un détail important que je ne manquerai pas de préciser.

Comme explicité ci-dessus, les catégories ayant émergé de l'analyse qualitative de ces entretiens et qui seront développées ici s'ancreront autour de deux axes distincts à savoir l'axe communicationnel (point 1) et l'axe de culture professionnelle du métier de policier (point 2).

3.1 La communication policière

Thème central de nombreuses recherches qui concernent le milieu policier, la communication est un sujet qui fait débat et qui est le centre de réformes mais aussi de principes ou de missions ayant souvent comme but revendiqué de l'améliorer. On pense instinctivement à la réforme des polices de 1998, mais la communication est également au cœur du principe même de proximité. Par exemple, Didier Willemart déjà cité dans la première partie, chef de corps de la zone Secova en 2003, nous le rappelle quand il situe le développement même de la logique de proximité dans un modèle organisationnel articulé autour du principe des « quatre D » : décentralisation, déconcentration, décloisonnement et déspecialisation¹³⁶. Ces concepts possèdent selon moi une vertu communicationnelle évidente. Le rôle de quartier est lui-même soumis à une exigence de communication pour ce qui est de la transmission d'informations à la population mais aussi aux autres services. Ce point est expressivement communiqué dans la Circulaire

¹³⁶ V. SERON, S. SMEETS, M. SMITS, C. TANGE, *op. cit.*

Ministérielle PLP 10 du 9 octobre 2001, quand elle énonce les fonctions du travail de quartier : « Ainsi, le travail de quartier doit pouvoir contribuer entre autres à : recueillir toutes les informations utiles concernant les particularités et les problèmes propres à un quartier; la diffusion de l'information générale à la population et aux communautés locales; la transmission des questions locales et des attentes aux autorités et à d'autres services »¹³⁷.

La communication occupe donc une place importante à plusieurs niveaux du paysage policier actuel. Aussi, dans chacun mes entretiens, me fallait-il attendre très peu de temps avant que ce terme soit évoqué et qu'il revienne de manière répétitive au cours de nos conversations. Mais la « communication » ne désigne pas uniquement le versant théorique détaillé ci-dessus, il s'agit selon moi d'un terme aux emplois variant selon des contextes et des réalités pouvant être bien différents, c'est dans cette optique qu'il sera utilisé ici. En effet, au cours de mes interviews j'ai repéré des failles communicationnelles évidentes qui pourraient jouer un rôle dans la création de stéréotypes à l'encontre de l'agent de quartier. Qu'elles soient le produit de révélations directes des membres du corps interrogés ou bien d'incohérences qui ont retenu mon attention, j'ai décidé d'exploiter ci-dessous les possibles causes de ces failles. Je parlerai d'abord de la communication sur deux niveaux : professionnel et personnel, ensuite j'évoquerai la configuration spatiale du commissariat X, pour terminer je soulignerai l'étape de la formation policière.

3.1.1 La communication au niveau professionnel

« Au niveau des informations, nous sommes sous-exploités »¹³⁸

La communication professionnelle entre les différents protagonistes du commissariat, voilà le sujet qui, incontestablement, a fait le plus débat lors des entretiens menés mais encore faut-il comprendre ce que j'ai souhaité désigner par ce terme. Il s'agit dans le cas présent de tout ce qui concerne la transmission et les flux d'informations entre les services ainsi que la sollicitation des services entre eux dans un but de coopération professionnelle et donc d'efficacité.

¹³⁷ Circulaire Ministérielle du 9 Octobre 2001 concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population (Publication au Moniteur Belge le 16/10/2001)

¹³⁸ Entretien avec l'inspecteur de quartier 2

Alors que certains inspecteurs se félicitaient d'une coopération presque parfaite des services entre eux en me vantant leurs facultés de se solliciter les uns les autres soit dans un but de partage soit dans un but de collecte d'informations, d'autres me tenaient un discours tout à fait aux antipodes des premiers. Uniformément, les quatre inspecteurs de quartier ont tous et sans équivoque dénoncé un manque de sollicitation à leur égard qu'ils ont majoritairement pointé vers les membres de l'intervention spécifiquement. Selon eux, en plus de mobiliser très peu le travail de quartier dans leur pratique, les membres de l'intervention ne connaîtraient tout simplement pas le métier de quartier.

« Les autres services ne sont pas au courant de ce que l'on fait et du temps que ça nous prend »¹³⁹

« La proximité c'est une inconnue pour le SSI à mon avis, finalement » ils font les domiciles, ils vont ramasser les poubelles dehors, ils vont s'occuper des chiens qui chient dans les pelouses » »¹⁴⁰

« Nous sommes une source d'information très importante mais dans laquelle on vient rarement chercher des éléments, pensant qu'on ne les a pas »¹⁴¹

« A l'intervention ils activeraient un peu leur vitesse d'exécution s'ils prenaient un peu contact avec nous de temps en temps »¹⁴²

Tous me soulignent en général une meilleure collaboration avec le service enquête et recherche qui viendrait plus régulièrement puiser des informations qu'ils jugent utiles dans leurs dossiers. A ce sujet, je souhaite néanmoins formuler deux remarques de manière à éviter toutes conclusions abusives. D'abord, la différence en termes de coopération de l'intervention et de l'enquête et recherche pourrait s'expliquer par la nature même des tâches qui leur sont assignées. En effet, à l'intervention les inspecteurs travaillent dans l'urgence et de manière très ponctuelle, ils me rappellent notamment souvent que leur travail ne se poursuit pas à long terme. A contrario, le travail du service d'enquête évolue, lui, en fonction des dossiers et d'une exigence plus qualitative. Ceci permettant selon moi de comprendre que le réflexe de collaboration et de collecte

¹³⁹ Entretien avec l'inspecteur de quartier 1

¹⁴⁰ Entretien avec l'inspecteur de quartier 4

¹⁴¹ Entretien avec l'inspecteur de quartier 2

¹⁴² Entretien avec l'inspecteur de quartier 4

d'informations soit plus prédominant de ce côté. La deuxième remarque tient au fait qu'aucun élément des entretiens ne me permet d'assurer que le quartier, à l'inverse, collabore spontanément et régulièrement avec l'intervention. On imagine aisément que ce type de démarches se doit idéalement d'être réciproque pour être efficace, c'est là le principe même de la collaboration. Bien qu'il semble qu'un dysfonctionnement existe à ce niveau, il est donc difficile d'identifier s'il provient plutôt d'un manque de sollicitation par l'intervention ou plutôt d'un manque de feedback par le quartier. Néanmoins, ces résultats rejoignent ceux de l'étude de Carrol Tange menée en 2000 à Bruxelles. Dans cette étude, l'auteur repère également des circuits d'informations troublés, peu performants et bien souvent activés soit par une initiative extérieure aux services soit simplement par une question d'affinité. La collaboration est dans cette étude également plus accentuée entre le quartier et le service judiciaire (l'enquête et la recherche) qu'entre le quartier et l'intervention¹⁴³.

Outre la sollicitation policière qui, selon le quartier, ferait défaut du côté de l'intervention, un autre point cité ci-dessus a retenu mon attention car il a, lui aussi, été souligné par tous les inspecteurs de quartier : l'étendue de leurs missions serait ignorée des autres services. Dans mes entretiens, une des questions consistait à décrire la journée type d'un inspecteur de quartier ainsi que le panel de tâches auxquelles il était confronté. Alors que chaque inspecteur de quartier me détaillait une moyenne de 10 tâches spécifiques et diverses, les inspecteurs des autres services semblaient majoritairement déconcertés et mal à l'aise par cette question. Répondant sommairement, les inspecteurs me citaient trois tâches récurrentes : les domiciles, les apostilles et les auditions. Ensuite, leurs discours étaient plus confus, certains me disaient qu'ils ne connaissaient pas le genre de journées types d'un inspecteur de quartier, d'autres me citaient des tâches dont les inspecteurs de quartier ne m'avaient pas parlé, le tout dans des discours ponctués de « je pense » « je ne sais pas hein » « moi en tout cas c'est plutôt comme ça que je travaillerais ». Plus que le grade, l'expérience de l'interviewé semblerait être décisive dans sa connaissance du rôle de quartier. En effet, les réponses les plus proches de la réalité de terrain telle que décrite par les inspecteurs de quartier furent celles des interviewés à la plus longue ancienneté¹⁴⁴ou,

¹⁴³ C. TANGE, *Emergence ...*, *op. cit.*, p. 265.

¹⁴⁴ Le commissaire du service d'enquête par exemple avec sa carrière de plus de 30 ans et son expérience de quartier avant la réforme de 1998 m'a répondu avec plus de précision. De même pour l'inspecteur d'intervention 2 et ses 19 ans de carrière uniquement à l'inter.

logiquement, ceux qui avaient, soit dans une autre zone, soit dans le cadre d'un stage, déjà travaillé en quartier.

Il m'a paru assez étonnant de noter une telle disparité dans les réponses du personnel interrogé, notamment parce qu'en effet, comme le cite notamment Carol Tange en décrivant les différentes dispositions organisationnelles, ciment de la réforme, les services ainsi que les fonctions devraient pouvoir être : polyvalents, déspecialisés et décloisonnés¹⁴⁵. De plus, lors de leur arrivée dans la zone, les nouvelles recrues rencontrent toujours les commissaires de chaque service de manière à comprendre et à connaître les missions de chacun. Dans la Circulaire Ministérielle ZPZ 12 du 22 décembre 2000 ayant pour but de donner un cadre de référence, non contraignant, à ce qui était à l'époque « les futures zones de police »¹⁴⁶, il est expressément énoncé : « Il faut viser une polyvalence du personnel policier conformément au principe de déspecialisation »¹⁴⁷. Je précise que ces termes ne devraient pas être entendus trop strictement dans la mesure où chaque service possède ses tâches et ses spécificités particulières qui nécessitent un apprentissage différencié. La même circulaire indique d'ailleurs : « Il va de soi qu'il faut voir la balance entre polyvalence et spécialisation (qui sont des dimensions organisationnelles internes) à la lumière de la légitimité, de l'efficacité, de la qualité, de la flexibilité et de l'efficience du service (qui sont des dimensions externes) »¹⁴⁸. Néanmoins, cela reste selon moi insuffisant pour justifier les réponses lacunaires que j'ai pu, en grande majorité, récolter quant aux missions propres au travail de quartier. Une méconnaissance du travail des inspecteurs de quartier pourrait expliquer une interprétation stéréotypée de ce qu'ils font et, par raccourci, de ce qu'ils sont, ce qui éclairerait tout à fait ma problématique.

« C'est par méconnaissance qu'on juge, c'est la nature humaine c'est comme ça »¹⁴⁹

En parlant des inspecteurs de l'intervention : *« C'est peut-être mal perçu, il y en a certains qui ne connaissent pas les missions exactes que remplissent les*

¹⁴⁵ C. TANGE, Police ... *op. cit.*, p. 1 à 63.

¹⁴⁶ Circulaire Ministérielle ZPZ 12 du 22 Décembre 2000 relative au cadre de référence et de travail des zones de police. (Publication au Moniteur Belge le 25/01/2001)

¹⁴⁷ *Ibidem.*

¹⁴⁸ *Ibidem.*

¹⁴⁹ Entretien avec l'INPP du CIZ, 11 ans d'expérience dont 7 ans à l'intervention et INPP depuis 4 ans.

inspecteurs de quartier, l'ignorance des missions je pense que ça peut aussi le perturber »¹⁵⁰

La question légitime que nous pourrions donc nous poser à ce stade serait la suivante: ces réponses peu précises pourraient-elles être le signe d'un manque d'intérêt quant à la fonction de quartier? Il est vrai qu'il n'est pas aisé de juger une notion aussi subjective que « l'intérêt », terme aux dimensions plurielles et à l'interprétation délicate, mais j'ai malgré tout décidé de donner quelques pistes de réflexion à ce sujet. Au sein du commissariat X, le chef de corps soutient le principe mentionné ci-dessus dit de « polyvalence nuancée ». C'est-à-dire que cette dernière doit dans l'idéal exister sans être trop contraignante dans le but de respecter la spécificité de chaque service. Pour la mettre en œuvre, des stages destinés au personnel de l'intervention sont mis en place depuis trois ans dans les services soit de quartier soit d'enquête et de recherche. Ces stages sont réalisés sous la direction du commissaire du service choisi et permettent d'effectuer, sur base relativement volontaire¹⁵¹, les missions auxquelles sont confrontés quotidiennement les autres inspecteurs de ce service.

« Le stage c'est une manière de briser les stéréotypes »¹⁵²

En effet, dans le contexte des relations entre la police et le parquet, Y. Cartuyvels¹⁵³ donne une piste de solution au problème du « fossé culturel » qui sépare ces deux acteurs, au manque de reconnaissance ainsi qu'à la méfiance des magistrats quant au travail effectué. Selon lui, cet écart tend à s'atténuer grâce, entre autres, aux jeunes magistrats plus conscients des réalités policières que leurs aînés grâce aux stages effectués en milieu policier. Ces stages, qui concernent une nouvelle génération de magistrats, favoriseraient « un mode de travail (partiellement) horizontal en réseau »¹⁵⁴. C'est cette idée de travail en réseau, de coopération et donc de plus-value communicationnelle qui a retenu mon attention. Il est vrai que, dans le cas de ma propre recherche, si problèmes de communication et d'interconnaissance il y a, il pourrait en effet s'agir d'un bon moyen

¹⁵⁰ Entretien avec l'INPP quartier

¹⁵¹ En effet, les inspecteurs peuvent spontanément se proposer mais le commissaire peut aussi leur en suggérer la possibilité.

¹⁵² Entretien avec le chef de corps

¹⁵³ Y. CARTUYVELS, Police et parquet en Belgique : vers une reconfiguration des pouvoirs ?, *Droit et société*, 2004/3, N°58, p. 540.

¹⁵⁴ Y. CARTUYVELS, *op. cit.*, p. 543.

pour les résoudre que d'effectuer un stage au service quartier. Pourtant, j'ai constaté que la réalité de terrain était tout autre. Loin de faire l'unanimité, ce concept de stage ne semble pas plaire à tout le monde et les volontaires se font rares surtout pour le quartier. Au moment de mes entretiens, en l'occurrence, un seul inspecteur de l'intervention était en stage au service enquête et recherche.

« Moi ça fait un an que je suis ici et je n'ai pas eu un seul de l'intervention qui est venu en stage quartier »¹⁵⁵

« Il y a eu certains volontaires je dirais 10%-20%, pour les autres 80% ils ont tout fait pour ne pas venir au point où ça a été suspendu et qu'ils n'ont plus eu le besoin de venir »¹⁵⁶

Savoir pourquoi ces stages n'emportent pas le succès escompté pourrait permettre dans une certaine mesure de mieux comprendre d'où viendraient les problèmes de communication cités ci-dessus. Les raisons mentionnées dans les entretiens sont toutes organisationnelles, quelles proviennent soit du quartier et des suppositions émises dans ce service quant au manque de volontaires, soit de l'intervention qui sont donc les premiers concernés. Quand je mentionne les aspects organisationnels je parle surtout des horaires et de la différence de salaires qu'ils impliquent. En effet, l'élément dissuasif le plus souvent cité a été l'aspect financier. Le manque de primes dans le travail de quartier, les heures supplémentaires extrêmement rares, l'absence de nuit et le peu d'horaires de week-end rendraient un stage en quartier moins rentable pécuniairement que le travail d'intervention.

« Quand on est au service intervention on a des primes de nuit, on a des primes de week-end, on fait des heures supplémentaires à gogo donc on arrondit ses fins de mois avec des rémunérations régulières qui ne sont pas dédaignables ça c'est un fait. Par contre au service proximité on fait trois pauses le week-end, des heures supplémentaires on nous autorise encore à en faire mais seulement jusqu'à un certain niveau donc effectivement il y a pour eux certainement une perte financière par rapport au service intervention, à mon avis c'est surtout ça. »¹⁵⁷

¹⁵⁵ Entretien avec l'inspecteur de quartier 1

¹⁵⁶ Entretien avec l'inspecteur de quartier 2

¹⁵⁷ Entretien avec l'inspecteur de quartier 4

« Mes horaires de travail me plaisent mieux à l'intervention, certains collègues de travail vont aussi te dire que financièrement c'est plus intéressant à l'intervention. »¹⁵⁸

Valorisant les horaires de leur fonction s'adaptant mieux à leur vie privée moins fournie ainsi que des revenus plus avantageux, les inspecteurs de l'intervention ne me citent jamais d'a priori face au contenu de la tâche de quartier. Le manque de candidats volontaires pour ce type de stage ne tiendrait pas à la fonction de quartier elle-même car les membres de l'intervention ne semblent pas réfractaires à mieux la connaître, le problème viendrait plutôt des dispositions pratiques qu'elle implique. Dans ce cadre on pourrait imaginer un système de valorisation financière de ce type de démarches ce qui les rendrait plus populaires, favoriserait les candidatures spontanées et serait évidemment bénéfique en termes d'interconnaissance et à plus long terme, de communication et de collaboration au travail. Au-delà de l'aspect financier, un autre élément m'a été cité expressément par un membre de l'intervention : le personnel se sentirait lésé par ces stages qui déforceraient l'intervention alors que ce service n'est, en contrepartie, jamais renforcé.

« Certains disent : pourquoi l'intervention doit à chaque fois aller dans les autres services et pourquoi les autres services ne viennent pas chez nous ? »¹⁵⁹

Ceci nous amène à une tension latente du service d'intervention envers le quartier qui m'a été révélée par différents inspecteurs mais jamais par le quartier. Jusqu'il y a deux années d'ici, des CALog¹⁶⁰ ainsi que des membres du quartier et de l'intervention se partageaient les permanences d'accueil. Par accueil, je désigne les missions suivantes : l'accueil téléphonique ou l'accueil physique de visiteurs, l'information et l'orientation de la population vers les instances adéquates, la délivrance d'attestations ou de documents administratifs de nature policière, le recueil des dénonciations et des plaintes, la radiocommunication avec les policiers sur le terrain, etc.¹⁶¹ Mais depuis plusieurs années cette fonction est reléguée entièrement aux CALog et au personnel de l'intervention, le quartier lui ne doit plus prêter aucune permanence. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un

¹⁵⁸ Entretien avec l'inspecteur d'intervention 2

¹⁵⁹ Entretien avec l'inspecteur d'intervention 3

¹⁶⁰ Personnel administratif et logistique de la police intégrée

¹⁶¹ Circulaire Ministérielle du 9 Octobre 2001 concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population (Publication au Moniteur Belge le 16/10/2001)

reproche ou d'un conflit clairement revendiqué comme tel, cet élément a tout de même été mentionné par tous les inspecteurs d'intervention à des moments différents de l'interview. Ceci pourrait expliquer d'un autre point de vue le manque d'enthousiasme vis-à-vis d'un bref détachement en quartier mais également les stéréotypes de fonction « tranquille » qui circulent à leur sujet. Si les inspecteurs d'intervention se sentent donc lésés dans leur fonction, il faut dire également qu'ils ne sont pas les seuls, le personnel du quartier exprime exactement les mêmes remarques lui-aussi.

« Il ne faut pas se mentir on est la poubelle en intervention, on sait très bien qu'on est considérés comme ça, tout ce que les autres ne veulent pas faire et bien on leur refourgue à l'intervention »¹⁶²

« Il faudrait faire un tri, on n'est quand même pas les bons à tout faire [...] c'est le service fourre-tout, on nous demande de plus en plus de choses »¹⁶³

Jugeant chacun leur fonction comme étant désavantageuse pour les mêmes raisons, les deux services bloqueraient selon moi automatiquement le flux de communication qui devrait exister entre eux. En effet, bien que valorisant les missions et l'utilité de leur service ainsi que revendiquant leur souhait de ne pas en changer, il semblerait qu'ils considèrent instinctivement l'autre service comme moins défavorisé que le leur. Ceci alimenterait donc selon moi la construction réciproque d'a priori et serait une raison supplémentaire à l'émergence de stéréotypes. Dans ce cadre, il est pourtant difficile de blâmer un service en particulier pour ces plaintes qui, à première vue, peuvent paraître peu objectives ou mêmes fondées. En effet, la diversité des tâches et la croissance constante des missions pourraient expliquer ce sentiment d'être laissés pour compte. Sybille Smeets, dans son article sur les nouveaux acteurs locaux de la sécurité en Belgique, cite d'ailleurs le fait que, depuis vingt ans, on assiste à un élargissement de la fonction policière parfois même incompris par les premiers concernés¹⁶⁴. Ce changement aurait deux raisons principales: l'absence de limites claires concernant les interventions policières et l'institutionnalisation des problèmes sociaux.

¹⁶² Entretien avec l'inspecteur d'intervention 3

¹⁶³ Entretien avec l'inspecteur de quartier 4

¹⁶⁴ S. SMEETS, *op. cit.*, p. 204

L'insuffisance des sollicitations et des connaissances sur les tâches, les stages sans succès ainsi que les conflits antérieurs mais toujours vifs sont tous des éléments qui confirmeraient une défaillance cruciale dans le système de communication horizontale du commissariat. Ces vices communicationnels pourraient ainsi être à la source même des nombreux stéréotypes dont le quartier se sent victime. Il faut, cependant être prudent lorsqu'on avance ce type de propos et ce, pour plusieurs raisons.

Premièrement bien que ces failles aient toutes été mises en lumière à différents niveaux par tous les inspecteurs interrogés, le lien entre ces dernières et l'émergence de stéréotypes sur le quartier est généralement le fruit du ressenti des inspecteurs de quartier mais également celui de mon analyse et de mon interprétation aussi prudentes qu'elles soient. Il est évident que les inspecteurs de l'intervention ne m'ont jamais énuméré clairement et avec certitude les sources des idées préconçues que j'ai donc bien souvent tenté de découvrir par moi-même en analysant des séquences plus subtiles de leurs discours. Cette remarque est également d'application pour tous les autres éléments qui vont suivre.

Deuxièmement, malgré les données recueillies et analysées méthodiquement, toutes ne rejoignent pas l'avis majoritaire. Certaines sont précisées comme étant des éléments marginaux cités par un seul interviewé et d'autres uniquement pas les membres d'un service en particulier, il serait donc très imprudent d'en tirer des conclusions hâtives et générales. Néanmoins, même minoritaires, elles ne pouvaient selon moi être passées sous silence, le but d'un échantillon diversifié étant d'obtenir une variabilité dans les réponses sans la recherche de résultats généralisables à tout prix. Pour finir, et cette remarque s'appliquera également à la suite du développement, il faut rappeler que le propos essentiel de cette étude se fonde sur la perception du quartier, les observations le concernent donc exclusivement. Les entretiens menés ne permettent pas d'infirmier que les résultats récoltés quant aux stéréotypes et à leurs causes s'appliquent de manière réciproque aux autres services. Il est donc important de toujours se souvenir de l'objectif initial de cette recherche de manière à ne pas avoir une lecture biaisée des informations livrées.

3.1.2 La communication au niveau personnel

« Je crois que si on nous mettait tous dans une pièce, il y aurait la partie de droite et puis la partie de gauche »¹⁶⁵

Après avoir détaillé les différents aspects de la communication qui faisaient défaut d'un point de vue professionnel, venons-en à un autre type de communication au sein du commissariat évoqué lors des entretiens: les contacts personnels entre le quartier et l'intervention. Contrairement au point précédent où tous les interviewés s'accordaient sur un manque de communication, ici les réponses à cette question ont été assez éparpillées : alors que certains me parlaient de très bons contacts personnels, d'autres me dénonçaient un cruel manque d'interconnaissance.

En parlant du quartier : *« Je suis peut-être un cas un peu particulier parce qu'au niveau du quartier je retrouve beaucoup de policiers avec qui j'ai déjà travaillé en intervention donc oui effectivement je pense qu'on les connaît bien, leur façon de travailler, leur caractère »¹⁶⁶*

En parlant du quartier : *« Oui je les connais bien, et comme ils ne rechignent pas à donner un coup de main, on travaille tous ensemble tout le temps »¹⁶⁷*

« Tant qu'ils restent à l'intervention et nous ici et bien forcément il n'y a pas trop de lien quoi »¹⁶⁸

En parlant de l'intervention : *« Je n'en connais aucun, quasiment aucun [...] on ne se fréquente pas, on ne se fréquente plus »¹⁶⁹*

Les raisons qui justifient la bonne connaissance du personnel sont diverses allant de l'expérience et de l'ancienneté qui facilitent les contacts, à la curiosité et à la motivation des plus jeunes recrues qui les amènent à étendre plus largement leur cercle de connaissance. Les inspecteurs ayant changé de service à différentes reprises ou qui ont

¹⁶⁵ Entretien avec l'inspecteur de quartier 2

¹⁶⁶ Entretien avec l'inspecteur d'intervention 2

¹⁶⁷ Entretien avec l'inspecteur d'intervention 3

¹⁶⁸ Entretien avec l'inspecteur de quartier 3

¹⁶⁹ Entretien avec l'inspecteur de quartier 2

effectué un stage se connaissent évidemment mieux entre eux et il existe également tout simplement des questions d'affinités qui sont difficilement explicables ou justifiables. Malgré la diversité des réponses qui convergeaient non pas vers l'idée d'une bonne connaissance entre collègues mais plutôt d'un respect mutuel et de liens plus ou moins étroits dépendants des personnalités, un élément a tout de même retenu mon attention. J'ai constaté que les inspecteurs interrogés qui évoquaient spontanément un manque de liens personnels entre les services étaient également ceux qui m'avaient naturellement et rapidement parlé de l'existence des stéréotypes qui visaient le quartier. Plus précisément encore, les discours les moins enthousiastes provenaient essentiellement des inspecteurs de quartier. S'il existe une relation entre ces deux éléments, il est difficile de savoir dans quel sens cette dernière est orientée. En effet, il est probable qu'un manque de contacts interpersonnels influence effectivement la construction de stéréotypes et surtout le ressenti de stigmatisation. Toutefois, il ne faut pas négliger le fait que des stéréotypes déjà sous-jacents peuvent aussi conduire à une rareté des fréquentations. A ce propos, V. Francis dans son article sur le traitement policier autonome souligne l'importance des affinités personnelles entre la police et le parquet dans les rapports professionnels qu'ils entretiennent¹⁷⁰. En effet, selon cette étude, plus le réseau des relations informelles est développé moins il y aura recours aux normes formelles ce qui favoriserait par ailleurs la confiance, la reconnaissance, la souplesse, la coopération et souderait les individus. Selon Thoenig, sans une bonne qualité des rapports informels, « les partenaires tentent dans leur majorité à vivre l'échange entre eux comme décevant, superficiel et n'engageant pas vraiment les institutions représentées. Dans la majorité des cas observés la concertation paraît difficile et appauvrie, sporadique et contenue »¹⁷¹. Si l'absence d'affinités est caractéristique d'un manque d'efficacité sur le terrain, il est aisé d'imaginer qu'en induisant des rapports de méfiance et de non-collaboration, cette absence favorise également la production rapide de représentations péjoratives.

Les deux points précédents nous démontrent qu'il existe des barrières communicationnelles importantes au sein du commissariat X. Tout comme le constatait Tange dans son étude, il existe effectivement un cloisonnement dans les activités des

¹⁷⁰ V. FRANCIS, *op. cit.*, p. 499

¹⁷¹ J.-C. THOENIG, La gestion systémique de la sécurité publique, cité in V. FRANCIS, Le « traitement policier autonome » en Belgique. Genèse et conséquences d'un nouveau dispositif destiné au traitement des infractions, *Déviance et Société*, 2004/4, Vol. 28, p. 501

différents services comme si les policiers semblaient « ne pas faire le même métier »¹⁷². Ce cloisonnement, qu'il soit professionnel ou personnel, pourrait être une source importante de prise de distance entre les services. Dans ce cadre il pourrait donc également constituer un facilitateur dans la transmission d'idées préconçues telle que développée ci-dessus via les différents écueils communicationnels découverts.

3.1.3 La configuration spatiale du commissariat X

Il n'est à présent plus à prouver que l'organisation des relations professionnelles ainsi que personnelles aurait un rôle important à jouer dans la communication interne de la zone de police. Cependant, cette organisation n'est pas la seule, d'un point de vue très pratico-pratique l'aménagement spatial du commissariat pourrait être lui aussi une source évidente de difficultés communicationnelles.

En parlant du service jeunesse : « *Probablement que s'ils étaient dans l'autre bâtiment on n'aurait pas ce même contact* »¹⁷³

« *Avec le SER ce serait la même chose, s'ils n'étaient pas dans le même bâtiment que nous, ce serait exactement pareil qu'avec l'intervention* »¹⁷⁴

« *Le fait déjà d'être situés dans deux bâtiments différents ça forme une barrière* »¹⁷⁵

Cette observation, explicitée à plusieurs reprises par les inspecteurs interrogés, indépendamment du service auquel ils appartiennent, pourrait donc être un élément perturbateur dans la question du lien entre les différents services. A plusieurs reprises les inspecteurs de quartier m'ont souligné un meilleur contact avec le service enquête et recherche. Outre la question du contenu de leurs missions qui pourrait rendre la coopération plus propice, certains m'ont également cité une proximité spatiale facilitant leurs contacts, les deux services étant situés dans la même aile du bâtiment. A l'intervention, au contraire, les inspecteurs interrogés ne m'ont jamais évoqué d'éventuels meilleurs liens avec le service d'enquête par comparaison au service de quartier. Au vu de ces indices, la division spatiale des services pourrait donc ne pas être un élément anodin

¹⁷² C. TANGE, *Emergence...*, op. cit., p. 265

¹⁷³ Entretien avec l'inspecteur de quartier 4

¹⁷⁴ Entretien avec l'inspecteur de quartier 3

¹⁷⁵ Entretien avec l'inspecteur d'intervention 1

quant au type de communication et de collaboration mis en place en interne. Il faut en effet savoir que le service d'intervention occupe une aile du commissariat à lui seul par comparaison aux services de quartier, d'enquête, d'aide à la jeunesse, au CIZ, aux CALogs et au chef de corps qui se partagent les différents étages de la deuxième aile. Une division spatiale pourrait être un nouvel élément renforçant une certaine distance professionnelle, organisationnelle et relationnelle. L'isolement réduirait en effet les opportunités de rencontres et renforcerait, en combinaison avec d'autres facteurs, détaillés au long de mon analyse, un réflexe de travail non collaboratif et une vision biaisée du quartier.

3.1.4 La formation policière

Après avoir détaillé le type de contacts professionnels et personnels ainsi que la division spatiale qui caractérisent les liens entre le quartier et l'intervention, j'ai décidé d'exploiter un élément cité avec récurrence dans les entretiens et qui pourrait également mettre en lumière les difficultés évidentes de communication : la formation.

Première étape de la vie professionnelle policière, on imagine facilement à quel point cette formation aura de l'influence quant à l'avenir et à la carrière policière des individus concernés. C'est à ce moment que se formeront les prémisses des attentes, des espoirs ainsi que des représentations qui teinteront l'avenir policier des futures recrues. C'est évidemment ce dernier point qui a retenu mon intérêt : les représentations. Bien que la question précise du rôle de la formation dans la construction d'éventuelles images péjoratives n'ait pas été posée explicitement, elle a régulièrement été abordée spontanément par les inspecteurs les plus jeunes mais également par le chef de corps.

« Je pense qu'il existe certains stéréotypes, ça commence très tôt ça comme déjà à la formation [...] je crains qu'on essaye vraiment d'en faire des généralistes d'une part, mais des généralistes policiers où j'estime qu'ils sont orientés sur l'aspect intervention, constatation et très peu sur les activités spécifiques aux agents de quartier. »¹⁷⁶

¹⁷⁶ Entretien avec le chef de corps

« La police de proximité c'est quand même la mine d'or d'information pour aider dans toutes les enquêtes mais on ne nous en parle pas à l'académie donc c'est normal aussi que les jeunes étudiants ne s'y intéressent pas »¹⁷⁷

Le constat est assez clair, à chacune des mentions de la formation cette dernière était jugée comme peu valorisante concernant la fonction de quartier. Le rôle de proximité est, selon le chef de corps notamment, passé sous silence lors des premiers apprentissages du métier à l'académie. Dans ce contexte, que je n'ai pu vérifier par manque de moyens, il serait tout à fait imaginable qu'un jeune inspecteur soit plus enclins à adopter une pensée stéréotypée ou soit du moins plus influençable face aux idées reçues, et ceci même inconsciemment, par simple absence de connaissance. Cette observation est une fois de plus contradictoire avec le versant légal qui régit la fonction de proximité et qui a élevé le quartier au rang de « pierre angulaire »¹⁷⁸ de la réforme des polices de 1998. Il est en effet difficile d'imaginer qu'au sein du commissariat le focus soit placé notamment sur les missions de proximité alors qu'aussi bien le chef de corps que les inspecteurs qui se sont exprimés à ce sujet me dévoilent que ceci n'est même pas mis en place lors de la formation préliminaire. Néanmoins, selon Pichonnaz et son étude récente sur le système de formation suisse où un cours de police de proximité est au programme, les policiers, bien que jugeant positivement l'enseignement, seraient peu intéressés par sa mise en œuvre pratique¹⁷⁹. Il apparaît que « tout ce qui est associé à la police de proximité¹⁸⁰ occupe le bas de la hiérarchie des tâches, conformément à la doxa professionnelle ». Associée à un manque d'expérience et de connaissances quant au quartier, la formation pourrait rendre plus vulnérable aux stéréotypes mais on voit également que même dans le cas d'une valorisation de la fonction, les idées préconçues restent plus fortes et pourraient même déjà exister au préalable. V. Malochet, dans son article sur les policiers municipaux français amène également un autre éclairage intéressant quant à la formation

¹⁷⁷ Entretien avec l'inspecteur de quartier 3

¹⁷⁸ Circulaire Ministérielle du 9 Octobre 2001 concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population (Publication au Moniteur Belge le 16/10/2001)

¹⁷⁹ D. PICHONNAZ, Réformer les pratiques par les formations, *Déviance et société*, 2011/3, Vol. 25, pp 345 et 346.

¹⁸⁰ Sous-entendu ici le rôle d'inspecteur de quartier et non la philosophie « générale » de proximité

des policiers¹⁸¹. A travers des revendications d'uniformité au niveau du programme et des lignes directrices communiquées, il semblerait que se cache un besoin de reconnaissance professionnelle traduit par de fortes attentes envers la formation. Ceci pourrait à mon sens traduire un sentiment de dévalorisation face à une formation insatisfaisante dans son contenu aux yeux des policiers municipaux. Si cette formation qui ne reflète pas la réalité de terrain du travail des policiers municipaux peut influencer le déploiement d'idées préconçues, il faut néanmoins rester prudent. En effet, en plus de la formation, il ne faut pas négliger non plus le rôle de la carrière dans la formation des représentations. Ces dernières seraient évolutives, la même auteure formule d'ailleurs une remarque importante à propos des policiers municipaux mais qui, on l'imagine, est applicable à tous les types de policiers: « De l'avis majoritaire, c'est en situation, au fil des ans, que le policier municipal assimile les savoirs, savoir-faire et savoir-être efficaces, c'est là qu'il acquiert vraiment son métier »¹⁸².

Ces propos ainsi que le discours du chef de corps m'ont également permis d'orienter cette observation vers une autre piste importante. Sachant que la formation concerne de nouvelles recrues, jeunes sauf exceptions et donc sans expérience, il est aisément imaginable qu'elles puissent être potentiellement plus susceptibles d'intégrer des stéréotypes mais également un système de pensée plus général véhiculé par l'académie. Ahern disait d'ailleurs déjà en 1972 : « Le jour où la nouvelle recrue passe la porte de l'académie de police, elle quitte la société pour entrer dans une profession qui fait plus que lui donner un travail, qui lui définit ce qu'elle est »¹⁸³. En effet, les futurs candidats placeraient leurs attentes et leur motivation vers le côté réactif de la police, celui véhiculé par les médias et les images populaires que nous connaissons tous. En 1984, Brodeur identifiait déjà deux constantes du travail policier à savoir d'une part l'accent sur la violence et la coercition, d'autre part son mandat essentiel de maintien de l'ordre¹⁸⁴. Ces deux composantes semblent aujourd'hui être devenues intemporelles tant elles nous viennent rapidement à l'esprit quand on imagine le rôle policier. C'est en grande partie

¹⁸¹ V. MALOCHET, La socialisation professionnelle des policiers municipaux en France, *Déviance et Société*, 2011/3, Vol. 35, pp.415-438

¹⁸² V. MALOCHET, La socialisation professionnelle des policiers municipaux en France, *Déviance et Société*, 2011/3, Vol. 35, p. 423

¹⁸³ F. AHERN, Police in Trouble, cité in C. GORGEON, Socialisation professionnelle des policiers: le rôle de l'école, *Criminologie*, 1996, Vol. 29, N°2, p. 144

¹⁸⁴ J.P. BRODEUR, *op. cit.*, pp. 11 et 12

ce versant du travail policier qui semblerait être mis à l'honneur lors des formations et des premiers apprentissages.

« A la formation, on forme le personnel pour être Starsky et Hutch, et quand tu entends les jeunes ici quand ils se présentent : « Que souhaitez-vous faire ? » « Travailler à l'intervention », il leur faut de l'action. »¹⁸⁵

Dans ce cadre, il me semble évident que, plus que d'être formés à l'importance de la police de proximité dans sa globalité, les nouveaux inspecteurs baigneraient plutôt dans une logique de maintien de l'ordre plus réactive que proactive. On imagine que par manque de recul ou alors par force de conviction ces candidats adopteraient des automatismes, des logiques professionnelles, des réflexions différant de la philosophie première du quartier, creusant ainsi un fossé entre eux encore plus important. Il n'y a, une fois de plus, pas lieu de conclure trop hâtivement car la littérature nous apporte également quelques nuances à ce niveau, ceci sera évoqué dans le point suivant.

Néanmoins, cette idée des différentes logiques professionnelles conduisant à des perceptions opposées du métier de policier m'a amenée à développer un second axe dans cette recherche : la culture policière. C'est dans celui-ci que seront décrits en détail les enjeux des divergences de logiques professionnelles.

3.2 La culture professionnelle

Outre les différents pièges qui saboteraient la communication et les facteurs qui y sont liés, mon travail d'analyse a dégagé une autre catégorie d'observations qui pourrait influencer la construction des stéréotypes ainsi que leur propension à se répandre. La catégorie concernée ici serait la culture professionnelle du métier de policier mais avant d'en développer plus à ce sujet, il est important d'être claire sur ce que j'ai voulu désigner. Il faut entendre ce terme tel que l'a défini Monjardet en 1994 à savoir comme un système de valeurs qui s'articule autour de la notion d'autonomie policière et qui permet de comprendre les pratiques qui « échappent à la logique organisationnelle » de l'institution¹⁸⁶. Il faut donc le comprendre ici comme des schémas de pensées, des conceptions ancrées conscientes ou non qui orientent les pratiques policières, il s'agit en

¹⁸⁵ Entretien avec le chef de corps

¹⁸⁶ D. MONJARDET, *op. cit.*, p. 394

fait donc d'une véritable identité professionnelle. C. Mouhanna dans son étude sur la gendarmerie nationale française, situe lui cette identité professionnelle en lien avec un savoir-faire et un apprentissage sur le terrain plus qu'avec l'école¹⁸⁷. Selon lui, on retrouve cette identité au confluent des normes professionnelles informelles et des normes bureaucratiques strictes. De cette manière, elle s'oppose à la structure organisationnelle rigide de l'institution. Dans ce cadre, J. Marcotte et A. Dion soulignent également le développement d'une identité de « travail » associée à la socialisation professionnelle policière qui pourrait être à l'origine de ruptures familiales et sociales au profit d'un rapprochement entre collègues¹⁸⁸. Cette identité de travail, Skolnick l'appelle en anglais « working personality » et la désigne, ainsi qu'avec la construction de « lunettes cognitives », comme une prédisposition à percevoir et à agir d'une certaine façon¹⁸⁹. Il ajoute également que ces prédispositions seraient caractérisées par des traits communs partagés par tous les policiers, grades et fonctions confondus. Toutefois, il faut émettre des réserves car il est vrai que la littérature ne s'aligne pas uniformément sur ce point de vue. Monjardet explique à ce propos que les recherches en terrain policier plaident plus en faveur d'une diversité et d'un pluralisme du milieu professionnel que d'une culture commune¹⁹⁰. En effet, à mon sens, dans une telle organisation, l'hétérogénéité des membres est assez caractéristique. En appartenant à des segments professionnels différents et concurrents ils entretiennent des rapports distincts à leur métier qui varient notamment en fonction de leur statut ainsi que de leur carrière.

Dans l'étude récente de Coulangéon et collègues menée sur plus de 5000 policiers français, les auteurs ont dégagé trois classes de policiers, basées sur une analyse de leurs idéologies : les répressifs, les préventifs et les médians, la classe intermédiaire¹⁹¹. Les chercheurs ont également noté une proportion de répressifs et de médians prédominante par rapport aux préventifs. Concernant l'idéologie répressive surtout, il existerait un effet du type de tâches réalisées, on pourrait ainsi imaginer la présence d'un phénomène de

¹⁸⁷ Ch. MOUHANNA, *op.cit.*, p.50

¹⁸⁸ J. MARCOTTE et A. DION, Regards croisés des notions relatives au développement identitaire de la socialisation professionnelle propre au métier de policier, *Déviance et Société*, 2011/3, Vol.35, p.443

¹⁸⁹ J. SKOLNICK, A sketch of the policeman's working personality, cité in D. MONJARDET, La culture professionnelle des policiers, *Revue française de sociologie*, 1994, Vol.35, N°3, p. 396

¹⁹⁰ D. MONJARDET, *op. cit.*, p. 396

¹⁹¹ Ph. COULANGEON et al., Les idéologies professionnelles : Une analyse en classe latente des opinions policières sur le rôle de la police, *Revue française de sociologie*, 2012/3, Vol. 53, p. 503

contamination entre les missions qu'un inspecteur se doit de réaliser et l'idéologie que ce dernier adopte. En effet, si le commandement et le maintien de l'ordre avaient un effet positif sur l'adhésion à une idéologie répressive et provoquaient au contraire une répulsion face à l'idéologie préventive qui lui est opposée, le contact avec le public placerait, les policiers, à l'inverse, du côté préventif. Dans ce contexte, on imagine facilement retrouver ces oppositions entre les services d'intervention et de quartier, ce qui fut effectivement le cas. A de nombreuses reprises lors de mes entretiens j'ai relevé des différences au point de vue de la mentalité policière générale qu'elle m'ait été soit revendiquée, soit communiquée plus implicitement. A cette hétérogénéité entre les services, certains auteurs ajoutent un autre éclairage permettant de comprendre les différentes cultures professionnelles qui animent le corps de police. En effet, ces dernières pourraient être dépendantes des attitudes propres à chaque policier, c'est cette idée que nous traduit l'étude de E. Richard et M-Ch. Pacaud dans leur étude sur des étudiants québécois inscrits au programme de techniques policières¹⁹². Dans cette recherche, les auteurs soulignent l'importance des attitudes préalables à l'engagement policier. Ils prouvent entre autres que les perceptions quant à la « police communautaire »¹⁹³ sont améliorées chez les étudiants dont les attitudes sont favorables à « l'application de la loi, à l'ouverture à la diversité et au maintien d'un comportement exemplaire »¹⁹⁴. Devenir policier serait pour eux une question d'attitudes façonnées par de nombreuses influences avant la formation : « avant même leur première journée de classe, les aspirants policiers ont en quelque sorte entamé leur processus de socialisation professionnelle et ont gorgé leurs représentations du travail policier d'influences exercées par leur famille, par leurs amis, par les films qu'ils ont vus, par l'image des policiers présentée dans les médias ainsi que par leur expérience personnelle »¹⁹⁵. Dans ce contexte, l'influence de la formation telle que décrite au point précédent est, comme annoncé, elle aussi à prendre avec des réserves.

Quels sont exactement les éléments retenus qui suggèrent des différences quant à la culture professionnelle du métier de policier et dans quelle mesure peuvent-ils influencer

¹⁹² E. RICHARD et M-Ch. PACAUD, Le travail policier vu par les étudiants en techniques policières : une question d'attitude, *Déviance et Société*, 2011/3, Vol. 35, pp. 313-333

¹⁹³ que l'on peut comparer avec notre police de proximité belge

¹⁹⁴ E. RICHARD et M-Ch. PACAUD, *op. cit.*, p. 327

¹⁹⁵ E. RICHARD et M-Ch. PACAUD, *op. cit.*, p. 328

les discours tenus par les membres interrogés ? Voilà ce à quoi je tenterai de répondre à travers les points qui vont suivre. D'abord je détaillerai un des éléments les plus explicitement cités lors des entretiens : la moyenne d'âge des différents services. Ensuite, j'énoncerai les différentes tâches et habitudes de travail propres à chaque service. Pour terminerai j'évoquerai la réforme de 1998 et ses conséquences.

3.2.1 L'âge

Lorsqu'il était question de discuter des représentations qui existent envers le quartier, les inspecteurs, tous services et grades confondus, justifiaient spontanément leur propos par une remarque importante sur la moyenne d'âge des services. En effet les différences d'âge existent et ne manquent jamais d'être soulignées, le quartier étant majoritairement plus vieux que l'intervention où les nouvelles recrues abondent.

« Il y a peut-être aussi une explication que dans le service intervention il y a plus de gens qui sont jeunes et qui donc a priori ont moins de sagesse que les gens d'autres services qui seraient moins jeunes. »¹⁹⁶

« Les nouveaux policiers il y en aussi qui se croient sortis de la cuisse de Jupiter, « ça y est, je suis armé, j'ai deux étoiles c'est la fête » ».¹⁹⁷

« Le service intervention ce sont des jeunes, c'est encore des jeunes d'une autre génération, ils ont d'autres idées, d'autres façons de penser »¹⁹⁸

En parlant de l'intervention : *« Je pense qu'ils voient ça comme une tâche ennuyeuse parce qu'ils sont jeunes et ce qu'ils préfèrent c'est Starsky et Hutch en ville, les sirènes et les feux bleus et courir après les voleurs mais il n'y a pas que ça dans la police. »¹⁹⁹*

« Ça c'est une idée que rejaillit assez souvent : la moyenne d'âge est plus élevée (au quartier) [...] je pense qu'un agent de l'intervention a besoin de fougue et de dynamisme à certains moments et qu'un agent de proximité a besoin à un certain moment d'expérience et de sagesse »²⁰⁰

¹⁹⁶ Entretien avec l'INPP CIZ

¹⁹⁷ Entretien avec l'inspecteur de quartier 1

¹⁹⁸ Entretien avec l'inspecteur de quartier 4

¹⁹⁹ Entretien avec l'inspecteur de quartier 2

²⁰⁰ Entretien avec le commissaire de l'enquête et de la recherche,

Que cette différence d'âge soit explicitée d'une manière péjorative ou décrite comme une qualité nécessaire aux missions à exécuter, elle semble avoir pour corollaire une façon différente de penser et d'agir sur le terrain. L'inspecteur de quartier 2 me dit d'ailleurs clairement qu'il ne retrouve plus chez les jeunes ce qu'il appelle « la culture de la ville » qui existait autrefois, au temps de la police communale et ce concernant tous les jeunes policiers, tous services confondus. V. Malochet, quand elle étudie la socialisation professionnelle des policiers municipaux, ajoute même l'idée d'un impact de l'âge au niveau intra-groupe, je cite : « les décalages sont parfois si marqués, les représentations professionnelles si éloignées, que les plus jeunes n'adhèrent pas forcément à la vision proposée par les aînés »²⁰¹.

Plus jeunes, dynamiques, concentrés sur le respect de la loi et sur l'action réactive, les inspecteurs de l'intervention adopteraient plutôt une logique de « crime fighting » tout à fait propre aux missions de maintien de l'ordre qui leur sont assignées et surtout à la vision populaire de l'institution policière comme instrument répressif de lutte contre le crime. Certaines études ont d'ailleurs prouvé qu'une des modalités qui oppose les deux générations serait l'attraction pour le maintien de l'ordre et de la loi de la part des jeunes au contraire des anciens²⁰². Selon Reiner, le sens exagéré de la mission, la prédilection pour le « crime fighting », l'usage plus courant de la force physique et la méfiance seraient notamment des caractéristiques des jeunes ayant la police pour vocation²⁰³. Les inspecteurs de quartier, plus âgés, expérimentés, orientés vers la proximité et l'action proactive suivraient eux, de manière générale, une logique tournée vers le « community policing » telle que décrite dans la partie 1. Dans ce cadre, on imagine que la philosophie de la nouvelle police locale prônant la proximité ne puisse être suivie de la même façon dans tous les services qui se fixeraient des priorités tout d'abord en accord avec les fonctions à accomplir.

On imagine que si ces éléments de culture professionnelle dépendent de l'âge, celle-ci aurait tendance à évoluer au cours de la carrière, c'est exactement ce que me décrit l'INPP

²⁰¹ V. MALOCHET, La socialisation professionnelle des policiers municipaux en France, *Déviance et Société*, 2011/3, Vol. 35, p. 425

²⁰² G. PRUVOST et I. ROHARIK, Comment devient-on policier ? 1982-2003. Evolutions sociodémographiques et motivations plurielles, *Déviance et Société*, 2011/3, Vol. 35, p. 289

²⁰³ R. REINER, The politics of the police, cité in J. MARCOTTE et A. DION, Regards croisés des notions relatives au développement identitaire de la socialisation professionnelle propre au métier de policier, *Déviance et Société*, 2011/3, Vol.35, p.442

du CIZ, anciennement inspecteur d'intervention, quand il m'explique que ses représentations ont évolué en se justifiant par « *J'étais plus jeune, moins de sagesse* ». De même pour l'inspecteur d'intervention 2 qui pensait les inspecteurs de quartier moins réactifs au début de sa carrière mais qui aujourd'hui comprend qu'avec l'expérience on y aille « *un peu moins tête baissée* ». A ce sujet, il est important de formuler ici une remarque quant aux différences de discours constatées entre la hiérarchie et ses subordonnés. En effet, de façon générale la hiérarchie employait un discours et un vocabulaire plus prudent que la plupart des inspecteurs. Si l'âge tel que décrit au point précédent s'avère être une faiblesse quant à la communication, il pourrait également devenir une force grâce à la maturité des jugements, à la prudence ainsi qu'au relativisme qu'il semble impliquer.

« *C'est plus la synergie entre les services qui pourrait être améliorée* »²⁰⁴

En parlant des stéréotypes sur le quartier : « *Tout le monde est au courant mais on n'y attache aucune importance car on sait que c'est faux, pas fondé* »²⁰⁵

A la question « Avez-vous déjà entendu des idées reçues sur le service quartier ? » : « Non car moi j'estime que tout le monde a sa place [...] Non parce que nous en tant que service d'enquête nous avons besoin de l'agent de quartier »²⁰⁶

Les gradés font preuve de prudence dans leurs propos, ils se reprennent pour éviter les malentendus, parlent au conditionnel, utilisent, comme le commissaire du quartier, des locutions comme « il se peut » ou comme l'INPP du SER des réponses du type « Je ne sais pas, je n'y suis pas (*au service quartier*) ». Il pourrait donc s'agir ici d'une prudence par peur de représailles ou d'une implication trop personnelle, mais nous pourrions également imaginer que l'expérience forge la critique, la prise de distance et la meilleure vision du rôle de chaque membre du commissariat. Dans cette deuxième hypothèse, la prudence apparente pourrait plutôt signifier une vision plus unifiée et unifiante du milieu organisationnel policier ainsi qu'une certaine revendication d'une culture professionnelle commune. Ch. Mouhanna nous dit d'ailleurs concernant la gendarmerie nationale

²⁰⁴ Entretien avec l'INPP CIZ

²⁰⁵ Entretien avec l'INPP quartier

²⁰⁶ Entretien avec le commissaire SER

française que « les entretiens menés avec les gendarmes montrent que les officiers semblent tenir beaucoup plus que leurs subordonnés à cet esprit de corps qui anime cette organisation »²⁰⁷.

Ces systèmes de pensées, non figés, qui construisent une identité professionnelle propre à chaque membre du commissariat existeraient bel et bien en interdépendance avec l'âge, la carrière et donc l'expérience des inspecteurs. Même s'ils partagent des objectifs et des valeurs communs, les inspecteurs n'auraient pas les mêmes automatismes ni priorités, créant ainsi un gouffre d'incompréhension, comparable à un choc des générations. Dans ce contexte où les inspecteurs pourraient avoir le sentiment de ne pas effectuer le même métier, il est plus aisé de comprendre pourquoi l'âge a été cité à maintes reprises comme source évidente d'idées péjoratives et préconçues.

3.2.2 Les tâches

Les missions dont doivent se charger chacun des services ont toutes leurs particularités qui se doivent d'être bien intégrées par les inspecteurs qui les prennent en charge. Les tâches à accomplir ainsi que les objectifs qui y sont liés impliquent donc des façons de travailler, de s'organiser et de penser, qui diffèrent d'un service à l'autre. En 1996, Monjardet disait déjà « La police est une grande organisation complexe, régie par des règles contraignantes et dont les membres sont loin de partager une vision identique des finalités de la police en général et de leurs propres missions en particulier »²⁰⁸. La diversité des missions produirait d'ailleurs « plus de l'ignorance, de la méconnaissance, voire de la concurrence et de l'opposition que de la reconnaissance et une culture commune »²⁰⁹. Les dissemblances que j'ai personnellement relevées se retrouvent sur deux niveaux couramment cités par les inspecteurs interrogés : le contenu même des tâches et l'aspect organisationnel de ces dernières.

Le contenu des tâches à réaliser est donc variable d'un service à l'autre ce qui justifie leur raison d'être. A l'intervention, les missions se concrétisent avant tout par une action de première ligne telle que prévue par la Circulaire ministérielle PLP 10 du 9 octobre

²⁰⁷ Ch. MOUHANNA, *op. cit.*, p. 40

²⁰⁸ D. MONJARDET, *Ce que fait...*, *op. cit.*, p. 35.

²⁰⁹ D. MONJARDET, *La culture...*, *op. cit.*, p. 396

2001²¹⁰ : « Elle²¹¹ consiste à apporter une réponse, dans un délai approprié, à tout appel pour lequel une intervention policière est indispensable sur place ». A ces missions s'associent nécessairement des visions dynamiques et réactives de la fonction justifiées par la notion d' « urgence » fréquemment mentionnée.

« Je ne dénigre pas leur travail qu'on soit d'accord mais moi je préfère travailler dans l'urgence et tout le temps plutôt que d'aller voir les gens écouter leurs problèmes récurrents. »²¹²

En parlant de l'intervention : *« ils travaillent en urgence, ne sont pas formés et n'ont pas le temps de prendre à bras le corps un problème »²¹³*

« Nous on doit toujours travailler dans l'urgence, eux ce n'est pas nécessairement le cas [...] Moi je trouve que c'est gai, pour d'autres personnes ça ne l'est pas mais moi j'aime bien travailler dans l'urgence même si ça me fait des douleurs à l'estomac maintenant mais voilà »²¹⁴

A cette intervention d'urgence se joint également la notion de prise en charge à court terme d'une situation et d'un dossier qui révèlent le côté ponctuel de leur action. L'inspecteur de quartier 3, détachée de l'intervention, me le rappelle en ces mots : *« à l'intervention on intervient et ils se rappelleront d'une intervention policière mais anonyme. C'est rare qu'ils se souviennent de nous »*, l'inspecteur d'intervention 3 me livre également cette remarque : *« il y a toujours une personne qui a besoin de nous mais en contrepartie il y a toujours une personne qui est contre nous »*. Ces différents discours soulignent précisément un point de désunion entre le quartier et l'intervention : le contact avec la population. En effet, les objectifs et les missions du quartier tels que détaillés ci-dessus demandent une proximité avec la population fondamentale dans l'exercice de leur fonction. Dans ce contexte, l'urgence, la réactivité ainsi que les interventions ponctuelles

²¹⁰ Circulaire Ministérielle du 9 Octobre 2001 concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population (Publication au Moniteur Belge le 16/10/2001)

²¹¹ La fonction d'intervention

²¹² Entretien avec l'INPP intervention

²¹³ Entretien avec l'INPP CIZ

²¹⁴ Entretien inspecteur d'intervention3

laissent place à la prise en charge à long terme, sans délai imparti, en vue de solutions durables avec comme point d'honneur un certain sens de la proactivité.

« L'inter veut faire vite, le quartier veut faire plus en profondeur »²¹⁵

Dans ce contexte d'attitudes et d'aptitudes opposées on imagine facilement que la définition du travail policier ne soit de nouveau pas uniforme. Comme le suggère Dedieu²¹⁶ : « La lutte contre le crime constituerait le travail «noble» de la fonction policière en opposition aux missions des policiers de la rue, cantonnés à la répression des infractions mineures et aux réponses des demandes du public ». A ceci se rajoute la méconnaissance des services entre eux telle que décrite ci-dessus et exacerbée par un panel de tâches qui, en plus d'être moins visibles que celles de l'intervention, ne cesse d'augmenter et de se diversifier créant ainsi une certaine confusion quant à leur rôle concret. Mais cette extension des tâches, il faut le dire, n'aurait pas qu'un unique versant négatif. En effet, ce que les inspecteurs perdraient au niveau de la considération de leurs pairs, ils pourraient le gagner en crédibilité auprès du public. L'inspecteur de quartier 2 me dit d'ailleurs : « *Je crois qu'en pourcentage il y a plus de problèmes gérés en proximité qui font tourner la commune, la ville en général, qui font avancer [...]* » et le discours est le même pour la CALog interrogée : « *Je pense qu'ils font déjà beaucoup plus de choses diversifiées, je pense qu'ils sont plus amenés vers l'extérieur* ». V. Malochet récolte le même type de résultat à nouveau dans son étude sur les policiers municipaux : « Rétrospectivement, les plus anciens estiment pourtant que le regard de la population a changé ces dernières années, conséquemment à l'extension continue des attributions »²¹⁷.

De ces éléments ancrés dans un cadre cloisonné qui n'est plus à prouver, il en résulte la formation d'œillères rendant de nouveau les discours propices au jugement. Là où l'intervention se jugera par exemple dynamique par comparaison au quartier vu comme trop passif, le quartier se sentira, lui, méthodique et pondéré au contraire de l'intervention impulsive et irréfléchie.

²¹⁵ Entretien avec l'inspecteur d'intervention 1

²¹⁶ F. DEDIEU, La course aux « belles affaires », la congruence d'intérêts professionnels et organisationnels dans la police judiciaire. Le cas d'une sûreté départementale de la région parisienne, *Déviance et Société*, 2010/3, Vol. 34, p. 348

²¹⁷ V. MALOCHET, La socialisation professionnelle des policiers municipaux en France, *Déviance et Société*, 2011/3, Vol. 35, p. 428

En parlant du quartier : « *Les tâches que l'on fait maintenant, dans 20 ans il faudra encore les faire. Cela ne s'appellera peut être plus inspecteur du quartier mais peut être G.I. JOE du quartier ou bien Rambo du quartier, mais il faudra trouver des aménagements pour que cette tâche soit acceptée* »²¹⁸

Des éléments organisationnels se mêlent également aux considérations de contenu et renforcent un peu plus l'écart dans la perception de leur métier qu'ont les inspecteurs de la zone. En effet, les horaires de l'intervention ne sont pas comparables à ceux du quartier en ce sens qu'ils sont variables, souvent incertains et demandant plus d'adaptabilité. Les inspecteurs d'intervention peuvent travailler de jour comme de nuit et effectuer de nombreuses heures supplémentaires en fonction des situations inattendues qu'ils rencontrent tandis que les inspecteurs de quartier ont des horaires fixes, uniquement de jour, des journées planifiées souvent à leur guise et de rares heures supplémentaires.

« *C'est vrai que les horaires sont beaucoup plus rôdés, répétitifs, voilà. La prévisibilité des services est plus simple en travail de quartier qu'au niveau de l'intervention* »²¹⁹

En parlant du quartier : « *ce ne sont pas des horaires pour moi non plus. J'adore faire des nuits et beaucoup d'après-midi* »²²⁰

« *Le service proximité permet quand même malgré tout à avoir une certaine stabilité familiale, on a la possibilité de pouvoir arranger nos services, on est peut-être moins stressés aussi car on prend le temps qu'on veut aussi avec ce qu'on fait* »²²¹

La spécificité des horaires de l'intervention pourrait donc alimenter, au sein de ses membres, l'idée que le quartier effectue, au contraire, des missions répétitives dans un cadre plus souple, adaptable selon les priorités qu'ils se fixent et correspondant ainsi a priori à l'idée d'un travail « soft et relax » dans un service où la moyenne d'âge entretiendrait également une certaine confusion entre manque de réactivité et inactivité. Néanmoins nous avons vu que ce glissement vers une vision stéréotypée du travail de quartier ne doit pas être compris comme une manière de convoiter le rôle de quartier. En effet, par comparaison au service enquête et recherche, les stages sont rares et le côté

²¹⁸ Entretien avec l'inspecteur de quartier 2

²¹⁹ Entretien avec le chef de corps

²²⁰ Entretien avec l'INPP intervention

²²¹ Entretien avec l'inspecteur de quartier 4

financier perçu comme moins attractif. Les inspecteurs restent donc fidèles à la fonction qu'ils occupent et m'ont fait comprendre à maintes reprises que ce travail, tel un prolongement de leur propre personnalité ou de leur identité, leur correspond mieux. La culture professionnelle qui les façonne et les anime les amène donc à insister spontanément sur les dissemblances plus que sur les similitudes qui existeraient entre leurs tâches et celles des autres services, créant ainsi leur spécificité.

3.2.3 La réforme des polices de 1998

La réforme des polices de 1998 a, pour ceux qui l'ont connue, laissé des empreintes indélébiles qui pourraient toujours guider les pratiques, mais surtout être responsables de comportements et de réflexes particulièrement persistants. L'ancienne opposition gendarme/policier communal a par exemple été soulignée à différents moments. Alors que pour certains la concurrence semble avoir toujours existé, gommée ou non par la réforme, pour d'autres l'avis est plus nuancé.

« Il y avait beaucoup de concurrence entre intervention police et intervention gendarmerie »²²²

« Moi par le bagage d'étude que j'ai fait, en comparant avec ce qui était demandé en général à la police communale, moi j'ai toujours été persuadé que j'étais supérieur à un policier communal »²²³

« A l'époque les collègues de la police communale voyaient d'un très mauvais œil la notion du gendarme de quartier [...] Il y avait concurrence et complémentarité [...] Evidemment que ça a arrangé (la réforme), avant il y avait deux chefs sur le même tas de fumier, maintenant il n'y en a plus qu'un »²²⁴

« La philosophie et la culture étaient tout à fait différentes »²²⁵

²²² Entretien avec l'inspecteur d'intervention 1, ancien gendarme

²²³ Entretien avec l'inspecteur de quartier

²²⁴ Entretien avec le chef de corps, ancien gendarme

²²⁵ Entretien avec le commissaire SER, ancien policier communal

« Plus années passent plus cette différence disparaît d'ailleurs je n'entends pas de remarques négatives »²²⁶

Bien que le terme de concurrence ne soit pas mobilisé à chaque reprise, la distinction nette qui existait avant la réforme semble avoir eu un poids considérable à cette époque qu'il ne serait pas étonnant de retrouver encore à l'heure actuelle. En effet, il est tout à fait possible que la culture professionnelle propre aux gendarmes, de même que celle des anciens policiers, guident encore les schèmes de pensées et de perceptions, même si l'organisation de la police en un corps unique poursuit l'objectif inverse.

L'inspecteur de quartier 4, ancien gendarme, me confie d'ailleurs : *« A la réforme, malgré les optiques de la sphère là au-dessus, je restais quand même calé sur ce que je faisais avant [...] dans le fond de moi-même déjà je suis toujours gendarme hein je n'ai jamais demandé d'être policier »*. Ceci prouve à quel point les normes et la culture datant d'avant la réforme pourraient être solidement intégrées au point d'être encore persistantes. En plus de ce certain prestige de la fonction de gendarme qui ne semble être jamais loin, l'image péjorative du rôle de policier communal aurait pu percoler jusqu'à la fonction d'inspecteur de quartier d'aujourd'hui. L'inspecteur de quartier 2 se souvient des stéréotypes assez généralisés qui existaient à l'époque à leur sujet et les désignaient comme des flâneurs toujours aperçus au bistrot. Loin de démentir ces stéréotypes qui étaient selon lui plutôt réalistes à l'époque, l'inspecteur de quartier m'explique qu'ils pourraient être responsables des idées qui circulent toujours aujourd'hui bien que la fonction ait évolué, aussi bien au niveau de la charge de travail que du contenu des tâches en lui-même.

« C'est une image qui a existé et comme c'est négatif ça se propage facilement mais ce qui est positif ça se propage beaucoup plus difficilement »²²⁷

Au sein même du quartier, ex-policiers communaux et ex gendarmes n'ont pas toujours des discours semblables notamment quant au rôle de quartier tel qu'avant la réforme. L'importance de la proximité est revendiquée par l'inspecteur de quartier 2²²⁸ quand il m'énonce notamment que le rôle d'inspecteur de quartier existe depuis bien avant la

²²⁶ Entretien avec l'inspecteur d'intervention 2,

²²⁷ Entretien avec l'inspecteur de quartier 2

²²⁸ Ancien policier communal

réforme. Au contraire, l'inspecteur de quartier 4²²⁹ me souligne le peu d'intérêt porté à la proximité à cette époque. Il faut également ajouter que pour l'inspecteur d'intervention 1, les deux services d'intervention et de quartier seraient même calqués sur l'ancienne division gendarmerie-police avec une intervention jugée plus sectaire par analogie avec l'ancienne militarisation de la gendarmerie.

²²⁹ Ancien gendarme

CONCLUSION GENERALE

Ma préoccupation principale, lorsque j'ai recherché mon thème de mémoire avait été de choisir une question de recherche originale aux contours inconnus. Mon objectif était d'investiguer un terrain sans être influencée par un point de vue préalablement établi ni par des hypothèses a priori qu'il aurait fallu vérifier.

Restait à trouver ce thème. Lors de mon stage à X, il s'est progressivement dessiné au cours, notamment, des nombreuses discussions avec le commissaire de quartier de la zone. L'envie de ce commissaire de communiquer à ce sujet, sa passion et son énergie pour son travail, les contacts avec le personnel de ce service, ont éveillé et développé mon enthousiasme pour le sujet. Petit à petit, s'est ébauchée alors ma question de recherche, partant du constat évident que la fonction d'inspecteur de quartier était sujette à de nombreuses idées reçues.

Peu à peu, je me suis rendu compte du manque de reconnaissance accordé à ce service. Or ce secteur de la police de proximité occupe une place importante dans la réforme des polices du 7 décembre 1998. C'est dans le contexte de « défi contre l'insécurité » des années 90 que se sont enracinées alors les premières grandes préoccupations pour la police locale et pour le développement de la police de proximité. Ce sujet est depuis lors, remis régulièrement à l'agenda politique. Pour ces raisons, il me semblait donc être un bon domaine d'étude.

A partir de mes questionnements personnels et non théoriques à ce stade, mon attention s'est portée plus en détail sur les questions suivantes : qu'en est-il des différents acteurs de la police locale ? Quel est, exactement, leur point de vue quant au rôle de ce service, mais également d'où viennent les représentations personnelles évoquées à ce sujet ? Je voulais déceler les différentes représentations animant le jugement des acteurs d'un commissariat local vis-à-vis du service de proximité et analyser principalement leurs origines.

Ayant réalisé un bachelier en psychologie, j'ai vu de suite pour l'élaboration de mon travail l'intérêt d'utiliser le bagage des compétences acquises lors de ces trois années de manière à les rendre utiles et efficaces.

Il m'a tout d'abord fallu pénétrer dans cette sphère relativement close qu'est le monde policier. Grâce à l'aide précieuse du commissaire de quartier de la zone X, j'ai pu travailler sans obstacle majeur ni suspicion manifeste. L'entretien semi-directif, comme expliqué en détail plus haut, s'est avéré être la méthode la plus adaptée pour mettre à jour les représentations profondes des interlocuteurs. Mais il m'a fallu prendre garde aux nombreux biais qu'une telle méthode implique. En effet, la préoccupation principale lors de ces entretiens fut de créer une relation de confiance suffisante avec mes interlocuteurs de manière à optimiser la collecte des données. L'objectif à ce stade était donc que les propos livrés atteignent un niveau riche en profondeur et en sincérité.

Après ces nombreuses heures d'entretiens et d'analyses qualitatives rigoureusement appliquées concernant les représentations sur la fonction d'inspecteur de quartier au sein du commissariat de la zone X, la comparaison systématique fit émerger des catégories de réponse et des hypothèses interprétatives. Leur analyse, au sein d'un schéma cohérent, m'a permis de les éclairer pertinemment par la littérature existante et de parvenir ainsi à répondre à la question de recherche telle qu'initialement posée.

Quelle conclusion générale tirer des 15 entretiens menés au sein de la zone de police de X ?

Sans doute, le milieu de police se révèle, depuis plusieurs dizaines d'années, plus ouvert quant à son organisation et quiconque s'y intéresse peut découvrir ses modes de fonctionnement, mais malgré cette transparence, il subsiste toujours un cloisonnement à l'intérieur de l'institution. De par ses missions auprès des citoyens, la police de proximité dispose de renseignements qui peuvent être d'une grande utilité pour les autres départements. Le chef de corps le considère d'ailleurs comme ses « ambassadeurs » dans la ville et s'efforce par un système de stages à créer une interaction entre les services. Mais s'il existe dans la zone de X un échange entre le service quartier et celui d'enquête et recherche, j'ai, toutefois, relevé des propos uniformes quant à la méconnaissance ainsi qu'à l'incompréhension régnant entre les services de façon générale.

S'agissant d'une étude ciblée sur le service de quartier, le manque de communication a été exprimé comme étant particulièrement dirigé vers ce dernier. Ces écueils communicationnels, qu'ils se situent sur un axe professionnel ou personnel, semblent être influencés par différents éléments tels que le manque d'information quant aux tâches

accomplies par le quartier, la configuration spatiale du commissariat ou la formation policière initiale

Au carrefour d'une hétérogénéité manifeste au niveau de l'âge des membres du commissariat, de leur expérience, de la diversité des tâches qu'ils ont à accomplir et d'une réforme dont les stigmates semblent toujours exister, se retrouvent également des cultures professionnelles aux contours divers. Frais émoulus d'une Académie de police, qui ne semble guère avoir revu ses programmes depuis la réforme, les jeunes recrues, par exemple, peu formées à la proximité, regardent avec une certaine suffisance, ce service dans lequel la moyenne d'âge est plus élevée et qu'ils appellent avec une pointe d'humour sans doute « le service de gériatrie ».

Ces différences de cultures, on l'imagine, dictent en parallèle avec les normes formelles de la profession, les discours et les perceptions des membres des services de police du commissariat, quels qu'ils soient. Ces services et par inférence, les membres qui les composent, étant par ailleurs souvent définis plus par leurs différences que par leurs points communs, suggéreraient une pluralité des systèmes de valeurs plus qu'une uniformité dans la philosophie du métier de policier. C'est précisément ce point qui justifie la pertinence de la notion de cultures professionnelles hétérogènes pour expliquer la formation et la transmission des divers stéréotypes qui continuent à circuler au sein de la zone de police.

A ma petite échelle de jeune chercheuse, j'ai tenté de mener à bien une étude rigoureuse, dans le respect des préceptes méthodologiques prescrits. En mobilisant fidèlement le discours des policiers, j'ai souhaité déconstruire les stéréotypes populaires associés à la fonction de quartier afin de lever le voile sur des idées préconçues dont l'origine est bien souvent méconnue de ceux qui les colportent. Inconnu de la police, l'inspecteur de quartier est sujet à des préjugés dont l'origine dépasse largement les contours de la fonction elle-même. C'est en continuant à dévoiler au grand jour ce type de constats qu'il est possible d'envisager, à l'avenir, le désamorçage de ces jugements dévalorisants.

BIBLIOGRAPHIE

ALAIN M., PRUVOST G., Police : une socialisation professionnelle par étapes, *Déviance et Société*, 2011/3, Vol. 35, pp. 267-280.

ALBARELLO L., DIGNEFFE F., HIERNAUX J.P., MAROY C., RUQUOY D., DE SAINT-GEORGES P., *Pratiques et méthodes de recherche en sciences sociales*, Paris, Armand Colin, 1994.

BECKER H., *Les ficelles du métier*, Paris, La Découverte, 2002.

BRODEUR J-P., La police : mythes et réalités, *Criminologie*, Vol. 17, N°1, 1984, pp. 9-41.

BRODEUR J-P. et MONJARDET D., « Les pionniers », in *Connaitre la police. Grands textes de la recherche anglo-saxonne*, Hors-série, 2003.

CARTUYVELS Y., Police et parquet en Belgique : vers une reconfiguration des pouvoirs ?, *Droit et société*, 2004/3, N°58, p. 523-542.

CARTUYVELS Y. et HEBBERECHT P., La politique fédérale belge de sécurité et de prévention de la criminalité (1990-1999), *Déviance et Société* (vol. 25), 2001/1 pp. 403-426.

CARTUYVELS Y. et MARY P., Politiques de sécurité en Belgique : les limites d'une approche de proximité, *Déviance et Société* (Vol. 26), 2002/1, p. 43-60

COULANGEON Ph, PRUVOST G., ROHARIK I., Les idéologies professionnelles : Une analyse en classe latente des opinions policières sur le rôle de la police, *Revue française de sociologie*, 2012/3, Vol. 53, pp. 493-527.

DEBUYST C., *Acteur social et délinquance*, Liège, Mardaga, 1990.

DEDIEU F., La course aux « belles affaires », la congruence d'intérêts professionnels et organisationnels dans la police judiciaire. Le cas d'une sûreté départementale de la région parisienne, *Déviance et Société*, 2010/3, Vol. 34, pp. 347-379.

DE VALKENEER C., *Police et Public : Un rendez-vous manqué ?*, Bruxelles, La charte, 1988.

FARRUGIA F., Le syndrome narratif : théorie et terrain, *Cahiers internationaux de sociologie*, 2009/2, n° 127, p. 269-289.

FISKE S. et TAYLOR S., *Cognition sociale, des neurones à la culture*, traduit de l'anglais par S. RENARD, Bruxelles, Mardaga, 2011

FRANCIS V., Le « traitement policier autonome » en Belgique. Genèse et conséquences d'un nouveau dispositif destiné au traitement des infractions, *Déviance et Société*, 2004/4, Vol. 28, pp. 487-506

GLASER B. et STRAUSS A., *La découverte de la théorie ancrée. Stratégies pour la recherche qualitative*, traduit de l'anglais par M-H. SOULET et K. OEUVRAY, Paris, Armand Colin, 2010.

GOFFMAN E., *Asiles. Etudes sur la condition sociale des malades mentaux*, traduction de L. et C. LAINE, Les éditions de minuit, Paris, 1968.

GORGEON C., Socialisation professionnelle des policiers: le rôle de l'école, *Criminologie*, 1996, Vol. 29, N°2, pp. 141-163

LEYENS J-P. *et al.*, *stéréotypes et cognition sociale*, traduction de G. SCHADRON, Bruxelles, Mardaga, 1996,

MALOCHET V., La socialisation professionnelle des policiers municipaux en France, *Déviance et Société*, 2011/3, Vol. 35, pp.415-438

MARCOTTE J. et DION A., Regards croisés des notions relatives au développement identitaire de la socialisation professionnelle propre au métier de policier, *Déviance et Société*, 2011/3, Vol.35, pp. 439-449

MONJARDET D., La culture professionnelle des policiers, *Revue française de sociologie*, 1994, Vol. 35, N°3, pp. 393-411

¹MONJARDET D., *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*, Paris, La Découverte, 1996.

MOUHANNA C., De la souplesse informelle à la rigueur bureaucratique, *Revue française de sociologie*, 2001, Vol. 42, N°1, pp. 31-55

PICHONNAZ D., Réformer les pratiques par les formations, *Déviance et société*, 2011/3, Vol. 25, pp. 335-359

POUPART J. et al., *La méthodologie qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal, Gétan Morin, 1997.

RICHARD E. et PACAUD M-Ch, Le travail policier vu par les étudiants en techniques policières : une question d'attitude, *Déviance et Société*, 2011/3, Vol. 35, pp. 313-333

SCHOENAERS F., Comment gérer la police dans une période de changement ?, *Revue française de gestion*, 2002/3, N°139, pp. 27-47

SERON V., SMEETS S., SMITS M., TANGE C., *Police de proximité : un modèle belge entre questions et pratiques*, Politea, Bruxelles, Centre d'études sur la police, 2004.

SMEETS S., Les nouveaux acteurs locaux de la sécurité publique en Belgique. L'exemple des assistants de prévention et de sécurité en Wallonie et à Bruxelles, *Déviance et société*, 2005/02, Vol. 25, pp. 201-219

SMEETS S., STREBELLE C., *La police de proximité en Belgique. Vers un nouveau modèle de gestion de l'ordre?*, Bruxelles, Bruylant, 2000

TANGE C., Police de proximité, *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 2000, n°1691-1692, pp 1-63.

TANGE C., Emergence d'un modèle de community policing « à la belge » ? Analyse de pratiques de terrain à Bruxelles, *Déviance et société*, 2000, Vol. 24, N°3, pp. 255-274.

VAN CAMPENHOUDT L. et QUIVY R., *Manuel de recherche en sciences sociales*, Paris, Dunod, 2013

VAN OUTRIVE L., La réforme des polices, *Courrier hebdomadaire du CRISP*, 1997, VOL. 35, N° 1580-1581, pp. 1-50.

Arrêté Royal du 17 Septembre 2001, « Arrêté Royal déterminant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population », *Moniteur Belge*, le 12 Octobre 2001.

Circulaire Ministérielle du 22 Décembre 2000, « Circulaire ministérielle ZPZ 12 relatif au cadre de référence et de travail des zones de police », *Moniteur Belge*, le 25 Janvier 2001.

Circulaire Ministérielle du 9 Octobre 2001, « Circulaire ministérielle PLP 10 concernant les normes d'organisation et de fonctionnement de la police locale visant à assurer un service minimum équivalent à la population », *Moniteur Belge*, le 16 Octobre 2001.

Loi du 5 Août 1992, « Loi sur la fonction de police », *Moniteur Belge*, le 22 Décembre 1992.

Loi du 7 Décembre 1998, « Loi organisant un service de police intégré, structuré à deux niveaux », *Moniteur Belge*, le 05 Janvier 1999.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Directive concernant les missions du service quartier de la zone X.

MISSIONS DU DÉPARTEMENT PROXIMITÉ

MISSIONS DE POLICE JUDICIAIRE

1. La rédaction de PV subséquents

1.1. Les Apostilles

Au sein de la Police locale de X, les poursuites d'enquêtes, demandées par le Parquet, sont traitées par tous les Dpt opérationnels. Environ 65% d'entre elles sont gérées par les INP et INPP de Quartier, qu'il s'agisse d'apostilles de roulage ou judiciaires (auditions, visite domiciliaire, ...).

La particularité du Dpt Proximité en la matière est de traiter des devoirs d'enquête qu'ils n'ont pas générés initialement. Alors que le policier d'intervention recevra des demandes de poursuites d'enquêtes qu'il a initiées, l'INP de Quartier devra entendre en tant que témoin, par exemple, un Xien de son quartier pour des faits s'étant déroulés à Y et constatés par la police locale namuroise..

1.2. Les désignations de MAP

Lors de son contact avec la population, principalement lors des enquêtes de domiciliation, l'INP de Quartier va traiter toutes les MAP actives de l'intéressé.

1.3. Les RIR et les informations en matière judiciaire

L'INP de Quartier de par sa proximité avec la population va collecter des informations, parfois, voir souvent lors du tout premier contact avec un nouvel habitant dans le cadre des domiciliations. Suivant le cas, il informera ses collègues des autres départements que telle personne est connue pour des faits de vol à l'aide d'effraction, par exemple.

Si des faits non concrets lui sont rapportés, l'INP de Quartier rédigera un RIR.

1.4. Les PV initiaux

Dans le cadre de son travail de proximité, l'INP de quartier peut être amené à rédiger un procès-verbal suite à une plainte, introduite lors d'un différend de voisinage, par exemple.

Il peut également dresser un PV pour infraction de roulage si un avertissement préalable est resté sans effet.

Les INPP Quartier vont également rédiger P-V s'ils constatent une détention illégale d'une arme à feu dans le cadre des enquêtes armes demandées par la Gouverneure de Province.

LES MISSIONS DE POLICE ADMINISTRATIVE

1. Les armes

Depuis le 01/01/2010, le Dpt Proximité traite des dossiers de demande de détention d'armes soumises à autorisation, qu'il s'agissent d'enquêtes demandées par la Gouverneure de Province ou traitée d'initiative.

Le sv des armes (CP, INPP's, Secrétariat du Dpt Proximité) rédige également un rapport à destination de la Gouverneure de Province en cas de saisie judiciaire ou administrative d'une arme, afin de l'en informer.

Le suivi des armes des décédés Xiens et les encodages dans le Registre Central des Armes incombent également à ce service.

2. Les débits de boissons

Lors de l'ouverture d'un débit de boissons, l'INP de Quartier est amené à différentes missions :

- signaler à la Ville cette ouverture si l'autorisation n'a pas été effectuée,
- réaliser le contrôle d'hygiène sur demande de l'Administration Communale ou d'Initiative,
- porter à la connaissance du tenancier l'existence du Règlement communal fixant les heures de fermeture et le règlement communal portant sanction des comportements inciviques,
- le conseiller en matière de prévention du trafic de stupéfiants (éviter les angles morts, etc, ...)
- signaler au collègue du SSI et du SER qu'il y a un nouvel établissement public à contrôler dans le cadre du respect des heures réglementaires de fermeture.

3. Les enquêtes dites de domiciliation.

Ce terme vise tant les enquêtes menées pour vérifier les inscriptions suite à des demandes de changements d'adresse, que les enquêtes en vue d'une inscription d'office ou d'une radiation d'office, ainsi que les contrôle de la réalité de cohabitation d'un Etranger avec un Belge.

Il s'agit d'un gros volet du travail de l'INP de Quartier. Vu que le nouvel habitant, s'il n'est pas originaire de X, Y ou Z, ne connaît rien aux us et coutumes Xiens, l'INP de Quartier va lui communiquer des infos utiles :

- Le règlement communal « incivilités »,
- Les coordonnées de la police, etc, ...

4. Les abattages (Ce n'est plus le cas depuis le 01/01/2014)

Un policier au sein de la police locale de X est affecté aux abattages, il s'agit du Policier Environnement.

Cependant en cas de litiges ou de doléances concernant l'entretien d'un terrain, d'une haie, voire au niveau d'un arbre, c'est le Policier Environnement qui sera la personne de référence.

5. Les Cours de Sécurité Routière dans les Ecoles

Un policier au sein de la police locale de X donne des cours théoriques et pratiques de sécurité routière dans les écoles primaires.

LES MISSIONS DE PROXIMITÉ

1. Les Ecoles et autres postes de circulation

Cette matière relevant du Dir SSR est attribuée aux INPP du Dpt Proximité, qui dans le cadre de cette mission, dépendent fonctionnellement de ce dernier. Les INPP placent les policiers en charge de la mission aux points judiciaires en commençant par les plus problématiques. Ils veillent à travailler de façon uniforme. Chaque INPP du Dpt Proximité assure cette mission à tour de rôle (A* sur l'horaire du Dpt Quartier).

Chaque matin de jour scolaire, des policiers des départements SSI, SSR, Quartier sont affectés à des postes de circulation pour tenter de réguler au mieux le trafic afin d'assurer un certain bien-être aux usagers.

Les agents et les INP de Quartier sont généralement affectés à des écoles pour y garantir la traversée sécurisée des écoliers et de leurs parents.

Là où il y a déjà un surveillant habilité, ils peuvent venir en appui pour recadrer les usagers non respectueux du Code de la Route.

2. La techno-prévention (devenue la Prévention vols)

Au sein de la Police locale, il y a un (des) conseiller(s) en prévention vols. Ceux-ci ont été expressément formés pour donner des conseils pour protéger leur habitation aux particuliers mais aussi aux indépendants, voire au gestionnaire de bâtiments publics.

Cette mission se fait généralement sur demande de la population, soit d'initiative, soit suite à un courrier envoyé par le sv de Police suite à un vol dans habitation.

Ces courriers sont envoyés par le secrétariat du Dpt Proximité.

3. Les surveillances habitations

En cas d'absence, l'habitant peut demander que la Police surveille son habitation. Pour ce faire, il remplit le formulaire ad hoc. Hormis durant les grandes vacances, cette mission incombe aux INP de Quartier.

4. Les contacts et les relais vers les partenaires

L'INP de Quartier, ainsi que les INPP et CP Proximité, ont développé un réseau de contacts qui peuvent intervenir en appui ou en tant que relais. Ces contacts se sont créés au fil du temps, du fait que la Police n'est pas isolée et ne peut agir seule de manière efficiente (Community Policing).

Parmi ses partenaires, nous citerons le CPAS, le sv Urbanisme, le sv des Relations Publiques, le sv Logement, divers SPF, etc,

5. La résolution de conflits ou de différends

L'INP de Quartier est amené à "jouer les Juges de Paix" sur le territoire de son quartier afin de régler toute situation conflictuelle, quelle que soit sa source (tapage, stationnement, haie, injure, ...).

6. La gestion des incivilités

Les incivilités et l'éventuelle rédaction de P-V sanction administrative qui en découle sont l'affaire de tous mais l'INP de Quartier est souvent amené à gérer cette matière dans son quartier que ce soit sur le plan de la prévention, de la pro-action (toutes boîtes, par exemple), voire la répression.

C'est plus particulièrement le cas en matière de déchet sur la voie publique.

7. Les enquêtes de salubrité

Qu'il agisse d'initiative ou en relais d'une intervention du SSI, le Dpt Proximité va approfondir les situations d'insalubrité afin de vérifier la réalité de celles-ci, la possibilité de régler la situation à l'amiable. Au besoin, des partenaires (CPAS, urbanisme, ...) seront contactés. En cas d'insalubrité manifeste et de refus de régler la situation amicalement, rapport sera adressé au Bourgmestre, dans l'optique d'une mise en demeure de remettre les lieux en bon état. En cas d'inertie, un arrêté du Bourgmestre sera sollicité et le cas échéant, l'habitant sera évacué de son habitation.

8. Le Recrutement

Trois membres du Dpt Proximité (INPP, INP, Calog niveau C) sont formés au recrutement et peuvent donc renseigner toute personne souhaitant s'engager à la Police ou tout au moins obtenir des informations sur notre profession.

LES MISSIONS D'APPUI

1. Les armes

Dans le cadre de cette mission, le sv des armes peut être amené à venir en appui de collègues d'autres dpt dans le cadre d'un dossier indice "36" (armes). Un exemple pratique : une arme est saisie dans le cadre d'un dossier initié par le sv d'intervention. Le Sv des armes va vérifier si le PV initial rédigé ne comporte pas de lacune et le cas échéant, reprendra les suites en matière de saisie des armes et des rapports à adresser également à la Gouverneure de Province.

2. MROP

Les INP, INPP et CP participent aux différents service d'ordre, planifiés ou non, sur le territoire de la commune.

Certains services d'ordre sont effectués d'office par le quartier avec l'appui des autres départements : Brocante de Y, Fête du Sacrifice,

3. Appui aux enquêtes des autres départements

Par sa connaissance de la population de son quartier, l'INP de Quartier peut être d'une aide précieuse pour renseigner aux enquêteurs l'une ou l'autre « personne de confiance », chez qui des informations pourraient être collectées ou au contraire, l'un ou l'autre riverain des faits qui pourraient être considérés comme suspects.

4. Appui des INPP Quartier lors des pauses 7/15

Dans le cadre de la politique de la polyvalence nuancée, le Dpt Quartier renforce le Dpt SSI à raison d'une pause d'OPJ Sunray par semaine.

" Le service quartier une aide personnalisée."

ANNEXE 2 : Guide d'entretien.

Voici donc le tableau reprenant les différentes thématiques et les questions incitatives s'y rapportant. Dans la deuxième colonne se retrouvent les questions à destination des inspecteurs de quartier et dans la troisième les questions adressées aux membres d'autres services.

Thématiques que je souhaite aborder	Questions incitatives parallèles aux thématiques	
Qu'est-ce que le travail de l'Inspecteur de quartier ?	Pourriez-vous me décrire une de vos journées type ?	Selon vous, à quoi ressemble la journée type d'un Inspecteur de quartier ?
A quoi sert le travail de l'Inspecteur de quartier ?	Pouvez-vous me donner trois moments où vous vous souvenez vous être senti particulièrement utile ? OU : Avant de commencer votre journée de travail, vous sentez-vous fier de vous ?	Vous sentiriez-vous aussi utile en arrivant au travail si vous apparteniez au service quartier ?
La profession, le rôle de l'Inspecteur de quartier a-t-il évolué (depuis la réforme) ?	Si nous avions eu cette conversation il y a quelques années (avant la réforme, il y a 20 ans par exemple, si je m'adresse à des policiers plus âgés), m'auriez-vous répondu la même chose ?	Même question.
Quelles sont les difficultés auxquelles il peut être confronté ?	Si vous deviez mettre en garde une nouvelle recrue concernant les	Pensez-vous que les difficultés de votre métier sont les mêmes que celles

	difficultés auxquelles elle sera confrontée en pratique, que lui diriez-vous ?	d'un inspecteur de quartier ?
Quelles sont les interactions entre l'Inspecteur de quartier et les autres services ?	Connaissez-vous bien la plupart du personnel de l'intervention et des autres services de ce commissariat ?	Lorsque, lors d'une patrouille, vous croisez un inspecteur de quartier dans la rue, le saluez-vous ? OU : quelle est votre réaction ?
Y-a-t-il des idées préconçues concernant la fonction d'inspecteur de quartier ?	Quelle sera pour vous la réaction d'un Inspecteur de l'intervention si on lui annonce son détachement d'un an au service quartier ? OU : Pensez-vous que si on propose au personnel hors quartier un détachement d'un an au service quartier, ils accepteraient ?	Quelle serait votre réaction si je vous annonce qu'à partir de demain vous allez être détachés au quartier pour une durée indéterminée ?

ENTRETIEN AVEC LE CHEF DE CORPS.

- Pour moi, au niveau du service de quartier, c'est l'ambassadeur du service de police, auprès de la population dans une zone géographique bien précise. Donc c'est un peu mon représentant, ça doit être mes yeux et mes oreilles dans sa sphère géographique, qui dit sphère géographique dit qu'il a une population qui lui est propre et qu'il doit surtout bien connaître et bien maîtriser, enfin maîtriser est un terme excessif mais bien connaître certainement. Ce sont les yeux et les oreilles, non seulement du chef de corps mais aussi des autorités, je pense non seulement aux autorités administratives ou bien les autorités judiciaires. Il n'est pas rare que la ville demande des informations parce qu'elle a reçu un courrier, des doléances, etc. A qui va-t-on demander qu'il objective les choses, c'est l'agent de quartier, donc quelle que soit la nature des problématiques. Aussi bien les yeux et les oreilles, non seulement sur le domaine public bien sûr donc là en matière de mobilité, en matière de sécurité routière en agencement de certains espaces de jeux et tout ça, le bruit, ça il peut ; les lieux privés qu'ils soient accessibles ou non au public ; mais également les personnes donc ce sont vraiment ces trois sphères, ces trois points de concentration. Maintenant il a ses missions classiques tant sur le plan judiciaire que sur le plan de la police administrative : que ce soit répondre à des apostilles, constater des faits ne demandant pas une intervention urgente, il pourra même être impliqué dans des enquêtes chez moi, il peut même être un apport non négligeable même pour des enquêtes très conséquentes, je pense au double meurtre des enfants comme on a connu au début de l'année passée. L'agent de quartier est une source d'informations, de renseignements sur les habitudes de la famille, etc. Donc c'est un élément certainement crucial, les apostilles ça on l'a dit et également sur ce qui fait un peu charnière entre police judiciaire et administrative c'est l'aspect des incivilités puisqu'on a certaines infractions mixtes qui font à la fois l'objet du règlement communal ou bien du code pénal. Et là en matière de police administrative et bien c'est tout le service aux autorités bien sûr soit en réaction, je pense aux enquêtes de domiciliation et quand on voit ce que j'attends d'un agent de quartier dans le cadre d'une enquête de domiciliation surtout dans le cadre de ses contacts avec des néo-arrivants : « Ah tiens, vous arrivez à X, je suis l'agent de quartier, voilà un extrait du règlement communal, est ce qu'on peut vous aider, tiens en matière de techno-prévention sachez que ... ». Donc voilà et il a tout un petit canevas d'éléments essentiels pour la vie en commun ici à X à communiquer aux gens et il ne se limite pas à son acte purement administratif : est ce qu'il y a des pièces, est-ce qu'on sait vivre, est ce qu'il y a une boîte aux lettres, est ce qu'il vit bien là ? Ça c'est l'aspect plus état civil, mais on le prolonge par la fonction conseil.
Les rapports administratifs aussi, soit à la demande parce qu'on demande des éclaircissements au niveau de l'autorité ou lui-même d'initiative, il voit une situation problématique que ce soit un aménagement de carrefour, une signalisation, etc. et bien c'est à lui bien sûr d'intervenir. Plus, tous les autres petits domaines, je pense quand on veut ouvrir un établissement on demande rapport au niveau du service de police. Ça c'est le cliché global de mes attentes au niveau de l'agent de quartier, je crois que le terme d'ambassadeur sachant que c'est vraiment lui qui est le représentant de la police auprès des gens, un représentant qui n'a pas un rôle facile parce que parfois il est le juge de paix, parfois il est le confident, parfois il doit être le shérif aussi donc le rôle est ambivalent.

- *Ce que vous voulez dire c'est qu'il endosse plusieurs rôles ?*
 - Ah oui bien sûr, il a plusieurs casquettes, plusieurs costumes et c'est la même personne qui doit les assumer : il doit parfois jouer le gentil, le bon et parfois le méchant.
 - *Et quand vous dites que ce sont vos yeux et vos oreilles, ...*
 - Enfin, méchant, il ne faut pas être tracassier hein mais s'il faut il doit pouvoir réprimer également même si c'est une tâche qu'il n'aime pas beaucoup, il doit pouvoir être répressif. Dans un premier temps il va toujours essayer la méthode douce : objectivons les choses, essayons de concilier ça c'est le rôle du juge de paix.
 - *Le but premier n'est donc pas le répressif ?*
 - Quand il le faut, c'est la main de fer dans un gant de velours, on va toujours essayer de concilier les intérêts mais il y a certaines marges, certaines limites que l'on ne peut pas dépasser et quand elles sont dépassées il doit verbaliser, il doit intervenir, il doit réprimer même si ce n'est pas sa tasse de thé.
 - *De manière aussi à garder son autorité auprès des citoyens ?*
 - Ça c'est indispensable, qui aime bien châtie bien. Pour concilier il faut que les deux parties soient d'accord déjà, or dans nombre de dossiers une des deux parties maintient ses positions et ne veut pas des solutions qui paraissent raisonnables et acceptables. Bon, ils n'auront qu'à se tourner vers les juges de paix dans un premier temps et effectivement pour maintenir et garder son autorité, disons ce n'est qu'un moyen la verbalisation ce n'est pas une finalité, il ne va pas se dire « Tiens, comme ça je garde mon autorité », non, c'est bien de fixer une ligne de démarcation qui est suffisamment claire pour tout le monde et transparente et dans un souci d'équité. Que ce soit l'ami Pierre ou l'ennemi Paul, moi peu importe, dans ces cas-là, dans cette situation, je verbalise, point. Là, on ne va pas commencer à lui faire des cadeaux et tout ça, là je ne serais pas d'accord par rapport à la déontologie et aux valeurs que l'on doit défendre.
 - *Et quand vous parliez de récolte d'informations, c'est aussi dans le but d'une meilleure communication entre les services, une mission d'appui ?*
 - Les finalités de la récolte d'informations sont multiples, disons que la meilleure communication correspond à la question 5 donc cet aspect-là on y reviendra. Quand on dit récolter des informations ça peut être, encore une fois, à la demande de l'autorité : l'autorité reçoit un rapport, on dénonce une situation « Mon voisins, des chiens, des jeunes », la première des choses que fait l'autorité : un rapport, donc, recherche ciblée d'informations donc ça c'est du réactif. On peut aussi être proactif, on sait qu'en ce moment l'aspect surtout intégrisme etc., enrôlement de jeunes, de confessions, ça peut être problématique mais il y a deux ans ou trois ans on a déjà fait venir des spécialistes de sections terroristes en disant : quels sont les signes précurseurs possibles ? Pour donc sensibiliser l'agent de quartier à. Dans un autre domaine, en matière de culture de cannabis on sait qu'il faut faire des agencements particuliers aux maisons, et bien c'est un agent de quartier qui s'est dit : j'ai vu ça lors d'une séance d'information en réunion annuelle, et bien il le donne à un membre du service enquête et recherche et bingo on se rend compte qu'il y a des plantations. Donc on essaye également de mettre à sa disposition, de l'informer, de le former par rapport à certaines priorités je vais dire en matière de police administrative et en matière judiciaire. Ce sont nos yeux et nos oreilles, et il récolte et met à profit les enseignements, ou bien il exploite lui-même ou bien ce sont d'autres qui exploitent. Ça va pour le un ou encore ? De toute façon c'est tout ce que je voulais dire. Le point deux donc.
- Au niveau des jugements de valeur, là je me suis demandé, qu'est ce qu'elle veut dire cette demoiselle : « pensez-vous qu'il existe des jugements de valeur », est-ce qu'elle voulait penser plutôt des aprioris ou des stéréotypes ou des idées préconçues?
- Exactement.

- Si c'est dans ce sens-là, ce n'est donc pas ce que le législateur a été déclarer dans ses beaux textes « L'agent de quartier, la pierre angulaire ... ».
- Je pense qu'il existe certains stéréotypes, ça commence très tôt ça comme déjà à la formation. A la formation, on forme le personnel pour être Starsky et Hutch, l'intervention hein et quand tu entends les jeunes ici quand ils se présentent : « Que souhaitez-vous faire ? » « Travailler à l'intervention », il leur faut de l'action, etc. Et je crois dans leur subconscient, renforcé par ce qu'ils voient dans les émissions télévisées, ce que l'on voit parfois dans des journées portes ouvertes, on montre les chiens, on montre une bagnole, on montre une moto et tout ça, on montre les enquêteurs et les labos et tout ça, c'est très bien ça fait partie du boulot mais ce n'est pas le boulot de tout le monde et le travail de quartier il n'est pas toujours facile à matérialiser et à rendre attrayant et pourtant dieu seul sait que ceux qui y ont goûté bien souvent ils te disent après : « C'est un des plus beaux emplois que j'aie eu ». Pour l'adrénaline, pour l'aspect pécuniaire, pour l'aspect apprendre un peu le métier je crois que le passage par l'intervention est une bonne école, on décrasse un petit peu. Mais je refuse de tomber dans des stéréotypes où le département quartier ou proximité c'est « le mouroir », ah non. C'est pas là où on est prépensionné, c'est un fait qu'à partir d'un certain âge et il ne faut pas se voiler la face : des gens qui commencent à avoir des petits bobos et des raideurs qui se déplacent, des petits problèmes de santés, qui demandent une vie un peu plus régulière, il y a des difficultés de récupération après avoir fait la nuit à partir de 40 ou 45 ans ça commence et il y en a pas mal qui aspirent à ... Ca je l'entends bien, mais si on regarde ici le personnel qu'on a recruté, il y a des jeunes et des moins jeunes. Et donc, je veux combattre ce type de stéréotype en disant « l'agent de quartier c'est l'affaire de vieux », mais il ne faut pas oublier, surtout dans ces temps où ils parlent d'allonger l'âge de la pension, à 52 ou 53 ans, peu importe les âges ça peut varier d'individus en individus mais en tout cas tu n'auras plus la même explosivité sur certaines situations, tu n'auras plus la même spontanéité, tu vas avoir des limitations d'ordre physique. C'est un peu comme au mini-foot, au mini-foot tu vois des jeunes, c'est explosif c'est très rapide sur la balle. Un plus ancien ce sera plus tempéré, c'est le coup d'œil, c'est le jeu, le marquage, le déplacement, etc. L'agent de quartier va être de toute façon et de par son avancement en âge, va être capable de moins de performance physique même s'il n'y a pas que l'aspect qui compte mais il y gagnera certainement en expérience. Deuxièmement c'est vrai que le deuxième stéréotype : au quartier on ne fait pas grand-chose. Donc on a voulu casser ça ici en disant : vous allez aller un mois ou deux mois pour voir ce que font les agents de quartier et vous allez faire du travail de quartier donc on les initie déjà, ceux qui ont parfois des préjugés, au travail de quartier. Et ils se rendent compte : « Tiens l'agent de quartier ce n'est quand même pas simplement aller faire des apostilles et des domiciliations ». Ils se rendent compte que c'est bien plus que ça, je crois qu'ils ont beaucoup plus de satisfaction parfois ou tout autant que mon enquêteur qui va résoudre l'énigme policière, d'avoir pu résoudre le problème de madame X ou de monsieur X par rapport à un logement insalubre, par rapport à un conflit de voisin, etc. Je pense que tout cela est aussi important pour le bien vivre ensemble. Troisièmement pour l'agent de quartier, au niveau de l'horaire c'est très rare les nuits, même exceptionnel donc là il y a plus un ronron, une espèce de routine, une planification c'est certain. D'ailleurs c'est bien simple, à un moment nous sommes tenus même par nos statuts à prévoir des services de week-end pour nos agents de quartier et si on ne les prévoit pas, il faut quand même les payer. Tout ça parce qu'on estimait qu'il y avait un manque à gagner par rapport à d'autres, mais ça ce sont d'autres contingences. Ca ce sont un peu les stéréotypes, maintenant l'agent de quartier tout dépend un peu de comment ça a été conçu, comment c'est organisé au sein des corps de police. Il y a plus de 190 zones, il y a donc plus de 190 façons d'organiser le

travail de quartier. Maintenant, il faut voir la charge de travail, il faut voir également l'effectif, l'encadrement policier. Il est possible que si vous alliez en Flandre, vous entendiez un autre concept de l'agent de quartier ou même parfois les cadres moyens ne traitent aucun dossier. Mais ils sont présents, dans leur quartier, ils vont faire des rencontres de café comme ils appellent ça, des tables rondes pour entendre les besoins de la population. Des petits projets comme ça c'est possible, quand on a le temps mais il faut voir si la charge de travail est identique. Il ne faut donc pas se fier à une vision ici, et je suis convaincu qu'il y a des visions qui sont différentes au centre, au nord et au sud du pays, ça c'est certain, en fonction des zones de police. La taille des zones va influencer aussi.

- *Et vous pensez ici qu'il y a des stéréotypes bien ancrés ?*
- Ah ben s'ils sont bien ancrés, ça il faut demander aux autres ça. Disons c'est plus de ce que j'entends comme commentaires en général des policiers. Et quand on fait une enquête auprès des jeunes policiers, c'est la vision qu'ils ont du travail de quartier, c'est ça le stéréotype. Il est possible qu'il y en ait certains au niveau des horaires, c'est vrai que les horaires sont beaucoup plus rôdés, répétitifs, voilà. La prévisibilité des services est plus simple en travail de quartier qu'au niveau de l'intervention. Autant à l'intervention on sait à quelle heure ils terminent, dans 70 à 75% des cas il ne doit pas terminer à l'heure, l'agent de quartier ce sera peut-être 90 ou 95% donc il y a un plus grand confort. Ici on essaye malgré tout de couvrir des plages horaires qui vont de 8h à 20h, au niveau des agents de quartier voilà. Est-ce qu'il faut encore augmenter, est-ce que c'est suffisant ? Ca c'est au niveau du responsable du département de dire, tiens, les horaires sont adaptés oui ou non ? adaptés non pas aux besoins des agents de quartier, n'oublions pas que le numéro 1 c'est la population et c'est les gens. Sur base d'une première analyse faite il y a quelques années, on s'était dit, quelle est la plage horaire à couvrir ? Nous sommes un service public au service du public, comment remplir cette mission ? Et donc il y a certains critères qui ont été pris en compte : on a déterminé des quartiers sur base d'une homogénéité géographique mais avec des frontières relativement claires c'est un fait que tu ne vas pas traverser une autoroute pour aller dans le quartier à côté, les gens ne vont pas le faire s'il y a un tel obstacle. Donc on s'est dit, voilà, l'autoroute ça peut être une frontière naturelle pour délimiter un quartier. Donc les délimitations de quartier ont été basées sur ça déjà, deux sur l'effectif dont on disposait, trois l'option dire moi, par quartier, plutôt que d'avoir des microquartiers, j'augmente un peu la taille mais je vais en avoir deux. Comme ça un n'est pas là, un est en congé, il y a toujours la possibilité d'avoir un référent. Maintenant dans les référents, si un dit qu'il prend le nord et l'autre le sud, je veux bien entendre mais je ne souhaiterais pas avoir comme excuse « Ca je ne sais pas qui c'est, ce n'est pas mon quartier ».
- Ca c'est plutôt les stéréotypes qui ressortent régulièrement, « c'est le mouvoir, c'est pas l'affaire des jeunes, c'est les horaires, il n'y a pas de travail ». En réalité lors des réunions annuelles, dans le rapport annuel également on démontre un peu que tout le monde a son travail ici au niveau des pièces traitées et tout ça. Le stage c'est une manière de briser les stéréotypes, au niveau de l'engagement on ne se limite pas à des personnes plus âgées, non de jeunes policiers. Jeunes aussi bien au niveau de l'âge que de l'ancienneté dans le service de police ?
- Et les stages dont vous parlez, ce sont des gens de l'intervention qui viennent pour une durée limitée au quartier ?
- *Oui, ils sont mis à disposition du commissaire de quartier pendant deux mois.*
- Comme un détachement ?

- Oui c'est une forme de détachement. Enfin, je préfère dire « mis à disposition » parce que détaché ça donne d'autres connotations. Maintenant c'est vrai que la donne a été faussée car il y a eu pas mal de personnes qui étaient venues en renfort mais de manière temporaire, je pense à nos trois personnes qu'on louait au fédéral, il y en avait quatre à un moment, donc je ne vais pas commencer à en louer quatre et puis déforcer le noyau d'aide pour aller le mettre dans un autre service. Là on va se retrouver dans une période d'une un peu plus grande stabilité donc on va pouvoir recommencer bien qu'il faut toujours aussi tenir compte des disponibilités, des malades dans chaque département, des capacités. En ce moment il y en a un au SER, et dès qu'on sait reprendre le mouvement on va réorienter vers le quartier un membre du personnel pendant deux mois. Un XXX par exemple qui est un nouveau cadre moyen, lui il est allé deux mois au SER, deux mois au quartier et il me disait « Pour pouvoir affronter les épreuves de sélection pour cadre moyen, j'ai déjà une belle vision de tout ce qui est les éléments de police de base dans une police locale ».
- *Et c'est vous qui avez décidé de mettre ça en place, et ça fait longtemps ?*
- Oui, trois ans.
- *Est-ce que c'est sur base de volontaires ou c'est imposé par le commissaire ou comment ça se passe ?*
- En fait, disons que moi j'ai fixé les balises et le principe après la mise en œuvre c'est le commissaire de l'intervention. En fonction parfois d'affinités de personnes, au niveau du quartier c'est vrai qu'il ne trouve pas toujours des volontaires. Ah oui, on ne fait pas de nuit, pas de week-end, pas d'heures supplémentaires. Ils ont un peu moins, donc on doit trouver des correctifs pour laisser malgré tout la démarche attractive de dire « Vous ferez quand même une ou deux nuits pendant la période des deux mois pour ne pas tout à fait perdre tout au niveau de vos allocations, c'est bien de compter sur l'enthousiasme des gens mais ...
- *Si c'est un stage où ils se sentent lésés, ils ne partiront pas avec beaucoup d'entrain. Ça biaise peut être déjà tout le principe de découvrir un autre service ?*
- Exactement. Au SER le mal est moindre parce que là il y a une allocation pour le travail d'enquête donc là. Cela compense un peu ce qu'ils auraient moins au niveau du travail de week-end ou du travail de nuit ou du travail supplémentaire, voilà. Enfin, il n'y a pas mal de littérature sur les agents de quartier, ça je vous laisserai lire. Je trouve que l'agent de quartier, bien sûr ce n'est pas l'agent d'intervention, ce n'est pas l'enquête et recherche, le travail est tout à fait indispensable, tout aussi intéressant mais il faut essayer de concilier les aspirations individuelles des membres du personnel et les besoins de l'entreprise, voilà.
- *Vous parliez tout à l'heure de l'horaire, vous pensez que ce genre d'horaire assez routinier pause A, pause B, c'est ça qui pourrait aussi influencer les jugements ?*
- Ça c'est un point attractif évidemment. Mais seulement il n'y a pas les nuits et il n'y a pas les week-ends. Il y a moins d'heures supplémentaires, ça c'est moins gai, ça paye moins c'est tout.
- *Et ça peut influencer le jugement de certains ?*
- Ah bien sûr. Pour ne pas dire : « Au quartier c'est quand même des fades hein », et bien non ils ne sont pas si fades que ça, au contraire.
Question suivante : connaissiez-vous bien le rôle de l'équivalent de l'inspecteur de quartier du temps de la gendarmerie (gendarme de secteur, gendarme apostilleur) ?
Pensez-vous que la profession a évolué depuis la réforme ?
Ce n'est plus du tout la même chose. Du temps de la gendarmerie, il y avait déjà l'agent de quartier police communal qui était plus ancré police administrative. Vous aviez, au niveau de la gendarmerie la notion de gendarme de secteur ; gendarme de secteur la

définition a toujours été un peu ambiguë parce que bien sûr à l'époque les collègues de la police communale voyaient d'un très mauvais œil la notion du gendarme de quartier. Ils détestaient cette expression donc on a dit « On ne va pas dire quartier, on va dire secteur » et le secteur ça pouvait être soit une entité géographique si ce n'est que la notion géographique étant donné qu'il y avait moins de gendarmes implantés dans certaines unités territoriales que de policiers communaux la superficie était plus large et de un, ou bien alors le gendarme de secteur s'occupait d'une problématique particulière. Exemple : le phénomène des vols dans habitations et donc c'était lui qui suivait tous les faits des vols dans habitation qui repassait chez les gens pour la revisite, c'est lui qui allait donner les conseils en techno prévention et donc c'était une forme de spécialisation dans la panoplie des missions. Cela pouvait être : le policier est spécialisé dans la gestion des déchets et de l'environnement, le vol, vol dans bagnole et bien ce n'était pas la même chose que vol dans habitation. On pouvait travailler soit par problématique soit par entité géographique mais en général d'un niveau un peu plus élevé ou alors la deuxième acceptation c'est vrai que c'était le gendarme apostilleur. C'est quoi ? Et bien en fait plutôt que de distribuer les apostilles entre 20-25 personnes, on prenait toutes les apostilles à part celles qui devaient obligatoirement être traitées par le rédacteur initial du PV, on bien on rationalisait et les gendarmes à l'époque ne faisaient plus qu'apostilles sur apostilles et on commençait même à mesurer des charges de travail, des performances, on s'échangeait les bonnes pratiques pour savoir comment améliorer la performance c'est-à-dire traiter dans le minimum de temps, l'apostille. Et donc il y avait des bouliers compteurs, après 8 jours, 15 jours, trois semaines et au plus on en traitait, au mieux c'était. Donc, il y avait une performance qui était mesurée effectivement par rapport à la charge de travail et bien sûr les retours au parquet ça allait beaucoup plus vite. Est-ce qu'on produisait mieux au niveau sécurité ça c'est autre chose. Parce que c'est très bien d'aller beaucoup plus vite et pour qu'au niveau du parquet quand on reçoit la voiture qui est terminée on la mette à la poubelle, ... On a un peu le même problème maintenant avec les EPO (enquête policière d'office) où là les délais sont un peu plus longs, pendant trois mois, etc. et là ce sont les services de police, plutôt que de transmettre un dossier au parquet, qui demandent elles-mêmes en tant qu'entités de police à une autre entité : « Veuillez me donner un complément d'enquête par rapport à tel dossier comme ça quand vous me le renvoyez je vais transmettre le tout et le parquet va recevoir un dossier complet et ficelé et il n'aura plus qu'à statuer ». Quand je vois la nature des matières et tout, on met des délais et tout, un système administratif assez conséquent, je souhaiterais voir ce qu'on fait de mes EPO, je crains qu'on ne veuille pas qu'ils commencent à se remplir. C'est pour ça qu'il est indispensable, mais ça c'est un autre débat, d'avoir énormément de contacts avec les autorités judiciaires pour connaître leur réelle politique et quand même que déjà, le plus rapidement possible, les policiers sachent si oui ou non ça vaut la peine d'investir, ça c'est un très très gros débat car on toucherait au pouvoir du magistrat, et on y a déjà touché, faut pas croire. Voilà, ça c'était les grosses différences entre les deux maintenant est ce que ça a évolué ... Vous avez vu comment ça a évolué chez moi ? La réforme ne parle plus du gendarme, on parle plutôt d'agent de proximité mais dans le langage courant on va dire aux gens que c'est l'agent de quartier ça c'est certain et je crois qu'on rencontre un peu les deux. Il y a une fusion je vais dire des avantages et des inconvénients des deux systèmes et je me rends compte que les anciens gendarmes qui étaient des apostilleurs, du moins ici pour une grosse brigade, (enfin déjà 35-40 personnes c'était déjà considéré comme une grosse brigade à l'époque en territorial), mais les apostilleurs ne faisaient que ça, il faut demander à XXX, à YYY, ils ne faisaient que apostilles, apostilles, apostilles. Maintenant ils ont vu que leur barque avait été chargée d'autres types de missions notamment en matière de police administrative,

parce qu'ils ne faisaient pas de domiciliations hein, ça c'était l'apanage de la police communale évidemment. Maintenant tout est fusionné et bien qu'est-ce qu'on a fait ? On a repris les missions des uns et les missions des autres, on a mis tout ça dans le shaker et on a dit : « Ca c'est pour les agents de quartier, ça c'est pour les agents de proximité, etc. Et voilà ». Et les apostilles maintenant quand elles arrivent c'est quoi ? Ben il y a, première indication : un premier enregistrement, un petit tri intuitif mais qui doit être confirmé. C'est le chef du service enquête et recherche qui dit « Je veux ou je ne veux pas cette apostille parce que j'ai intérêt ou non à rencontrer la personne » et les autres et bien c'est une répartition, encore une fois selon les mêmes critères : est-ce que ça doit être impérativement quelqu'un de l'intervention, il initié le dossier, a lui de le finir, ou bien non ça vient de quelqu'un d'autre et ici on peut remettre ça par exemple à l'agent de quartier qui continuera à traiter et voilà.

- *Et du temps de la gendarmerie, les gendarmes de secteur travaillent en coopération avec les policiers communaux ?*
- Ca ça dépendait des... Chaque brigade, je vais dire là ... Vous avez autant de modèles que... Il n'y avait pas, il n'y avait pas un modèle unique, stéréotypé. Encore une fois pour travailler en collaboration, il faut être deux.
- *Oui parce qu'ici ils travaillaient sur les mêmes secteurs ?*
- Ah oui mais ce n'étaient pas les mêmes devoirs évidemment, ce n'était pas la même apostille qui était confiée et à la police et à la gendarmerie. Et en général, ça c'était au niveau du parquet, et comment est-ce qu'il faisait le parquet ? « Ah c'est un dossier initié par la gendarmerie, je confie la suite d'enquête à la gendarmerie ; c'est un dossier initié par une police communale de Bruges, d'Anvers ou d'Arlon, je confie le dossier à la police communale ». Parfois, dans certaines matières, ils reconfiaient à l'un ou l'autre car ils estimaient que le service convenait mieux, c'était un, parfois c'était sur base des compétences des personnes, ils estimaient que le rendement ou le retour qu'ils avaient de certaines zones géographiques n'était pas suffisamment qualitatif donc ils confiaient à l'un ou l'autre service, on va rester neutre hein.
- *Et vous pensez que les compétences ou les missions des uns et des autres au moment de la gendarmerie, ont plutôt fusionné maintenant vers toutes les compétences des inspecteurs de quartier ?*
- Du moins ici oui. Encore une fois, ce n'est pas le modèle unique, il faut aller voir dans d'autres zones, si ça tombe il y en a d'autres où ils ont encore un bureau d'apostilles et que les agents de quartier eux c'est uniquement des rapports administratifs tout ça dépend encore une fois de la charge de travail, ici c'est quand même de l'ordre de 5000 à 6000 apostilles donc on voit un peu ce que c'est, il faut en retirer de l'ordre de 500 à 600 pour les autres départements donc on voit un petit peu, on va dire que globalement pour les dix agents de quartier ils ont 5000 apostilles à traiter, ça fait 500 par personne, ça fait une apostille et demi par jour. Il peut y avoir des différences selon qu'on est dans le centre ou non, toutes les apostilles n'ont pas la même dimension au niveau travail, temps, recherche, etc.
- *Et vous diriez que les stéréotypes ont toujours existé ? Les stéréotypes dont on a parlé juste avant, est ce que c'est vraiment encore plus ancré depuis la réforme, la création du service de quartier ou est ce qu'ils traversaient déjà les époques ?*
- Moi je venais d'un univers gendarmerie donc je connaissais moins bien le travail de l'agent de quartier, quand on a développé cette notion de gendarme de secteur on s'est posé beaucoup d'interrogations parce que comment se positionner par rapport à entre guillemets « la concurrence », parce qu'on était sur le même terrain et encore une fois les réponses n'étaient pas uniques. Vous savez quand vous aviez un champêtre et un champêtre adjoint, et que le champêtre en titre était malade toute l'année et que le

champêtre adjoint c'est tout juste s'il savait lever le nez de son bureau pour faire un peu, fallait pas trop se poser de questions sur comment on allait mettre en place cette notion de gendarme de secteur, on était quasiment seuls à occuper le terrain donc il n'y avait pas de concurrence là, à part pour les devoirs administratifs qu'on ne faisait pas, on avait dit ça on ne fait pas puisque ce n'est pas dans notre corps business, la loi ne le prévoit pas c'est une mission de police locale, de police communale, donc ça on ne prenait pas. Mais c'est bien simple, au parquet quand on regardait on recevait de 90 à 95% des devoirs.

Mais ça je n'ai pas de réponse à formuler tout de suite par rapport aux stéréotypes de l'époque et tout, c'était relativement neuf et de toute façon tous les gendarmes de brigade participaient quand c'était mis en place parce que ce n'était pas généralisé.

- *Mais il y avait quand même une certaine concurrence dont vous parliez tout à l'heure.*
- Concurrence et complémentarité.
- *Mais alors vous pensez que la réforme a pu arranger ce genre de concurrence en faisant finalement une fusion au sein de la police locale ?*
- Evidemment que ça a arrangé, avant il y avait deux chefs sur le même tas de fumier, maintenant il n'y en a plus qu'un. Avant qu'il n'y ait des polices locales, il y avait des zones inter-polices chères à Mr Toback, c'était déjà de la cohabitation, de la coexistence pacifique, c'était à ça que ça revenait, il y a eu des projets pilotes d'ailleurs, etc. Quand on regarde un petit peu, les fameuses ZIP (zones inter-polices), c'est un peu l'embryon, enfin ça n'a pas été copié collé, mais des zones de polices locales, c'étaient les précurseurs et tout le pays était divisé en ZIP hein. Donc il y avait un plan à étapes qui a été formalisé.
- *C'est une réforme conséquente qui ne pouvait pas se faire du jour au lendemain sans avant-projet je pense.*
- Tout à fait, enfin ça a encore été assez vite. Quand on regarde un peu le temps, c'était en 1998, nous sommes en 2014, en 16 ans... Bon, tout n'est pas encore digéré mais encore une dizaine d'années et les vieux schtroumpfs auront disparu hein.
- *A moins qu'il y ait une autre réforme d'ici là ...*
- Le fédéral est déjà à sa troisième réforme donc, on verra. Je vois que les Hollandais, eux, ils ne font jamais que réformer, réformer, réformer, donc je ne sais pas si c'est vraiment la piste à suivre.

Donc je ne pense pas que les ??? ils vont réformer, sauf s'il y avait incitant financier, s'il y avait des questions financières inéluctables, on est en période d'économie, ça ce serait peut-être une, mais tous les bons managers vous disent déjà : « C'est une opportunité, de se restructurer, de réorganiser, d'optimiser. Donc c'est une opportunité, il faut voir ça comme un bien parce qu'on va se faire du mal. », j'entends ça depuis 40 ans.

- *Le domaine financier est un des poussants majeurs des réformes je pense, et dans n'importe quelle institution!*
- Tout à fait, enfin, on verra, la suite. A quelles difficultés l'inspecteur de quartier peut-il être confronté dans sa pratique ? Moi je ne suis pas inspecteur de quartier, donc c'est à eux que vous devrez le demander. Donc j'ai préféré transformer votre question en : « Quelles sont les qualités professionnelles qu'il doit développer ? », parce que comme ça s'il rencontre des difficultés, s'il a ses qualités là ça ne devrait pas lui faire trop de difficultés. Donc là moi, un c'est déjà le sens du contact humain donc ça doit être quelqu'un de très sociable, pas uniquement social mais sociable, qui sait vivre en communauté, parler avec son prochain et qui est très observateur car il doit étiqueter directement des modifications, des changements, etc. Deuxièmement il doit pouvoir faire preuve d'empathie et d'écoute, écouter les autres déjà plutôt que d'imposer le

point de vue. C'est comme les médecins, avant « Expliquez-moi, décrivez les symptômes que vous avez, qu'est ce qui se passe dans votre tête et ensuite je vous dirai la maladie » et ne pas dire « Oh ben entrez, voilà j'estime que vous avez ça ».

L'empathie, le sens de l'écoute, le sens du jugement aussi, la neutralité, l'équité, attention ne pas prendre trop vite parti pour l'un ou pour l'autre. Troisièmement on peut être orienté looser ou winner, ou bien je recherche des problèmes, ou bien je recherche des solutions, il doit être orienté solutions hein le garçon, s'il est orienté problèmes...

Quand vous voyez le papy là, avec sa sécurité routière « Ca va XX ? » « Nia nia nia », vous avez déjà compris hein, quand il commence sa journée. Et quand vous en voyez d'autres « Ouais ça va chef », même si physiquement ils ne vont pas bien « Oui oui ça va », ça c'est le tempérament. Mais je préfère des gens qui recherchent des solutions avec les autres et par les autres et pas pour les autres parce que ça on n'est pas au CPAS, les autres n'ont qu'à s'en sortir. Quatrièmement, tout l'aspect de la disponibilité. Ca, ce sont les grandes valeurs pour moi qu'il doit avoir, à partir du moment où on a tout ça et bien il va pouvoir trouver des compromis, il va pouvoir trouver des solutions, il va pouvoir répondre aux demandes, aux sollicitations et de la population et des autorités, il va pouvoir les faire remonter parce qu'il observe les problèmes qui sont en train de naître dans un quartier et de dire « Hé on peut encore endiguer avant de ».

- *Et ce sont des compétences que vous aimeriez qu'ils développent ou qu'ils doivent avoir ?*
- Non qu'ils doivent avoir. Bon, au début on n'a pas fait la fine bouche, au début de la réforme. Parce que bon, on avait un potentiel, ça ne servait à rien non plus d'aller faire de grosses vagues et donc on a demandé, on savait qu'il y en aurait quelques départements opérationnels, département administratif et logistique, on a demandé à chacun « Remettez moi trois choix, dans quel type de département voulez-vous être affectés, 1, 2 ou 3 », 95% des gens ont reçu ce qu'ils demandaient, je dis 95 parce qu'il y en a ou bien c'est moi qui n'ai pas voulu sur base du dossier porcelaine ou des aptitudes des intéressés ou bien parce que parfois il y avait de trop pour certains départements et il faut faire des choix, des équilibres. Il y a du sang neuf qui se crée, il y en a qui sont là depuis la réforme et il y en a d'autres ils viennent d'arriver ou ils arrivent et ça c'est le genre de choses que je recherche bien entendu et ça devient effectivement plus pointu dans la recherche du profil ad hoc.
- *Plus de sélections, plus de critères ?*
- Plus de critères. Et ensuite, les interventions entre l'inspecteur de quartier et les autres services. Disons que moi j'essaye d'en arriver à non pas faire le ronron comme je dis là, le discours officiel de la « pierre angulaire de la réforme », je reste convaincu que par rapport et aux personnes et par rapport au terrain, et bien l'agent de quartier c'est la mine d'or des informations justement. Et combien de fois est ce que je dis « N'oubliez pas d'aller voir les agents de quartier », je leur répète aux réunions annuelles « Consultez des agents de quartier ». Bon si c'est un accident roulage et que ce ne sont pas des gens du cru et bien ça ne sert à rien, quoique, par rapport à la problématique du lieu mais ça évidemment c'est le service de sécurisation routière qui peut voir si le lieu est problématique, mais pour les autres ? Combien de fois est ce qu'il n'y a pas des gens du SER qui sont au quartier, que des gens du quartier viennent au SER pourquoi est-ce qu'un représentant du quartier est à ce briefing matinal plus orienté exploitation des données et recherche sur base des événements des dernières 24h avec l'ensemble de toutes les composantes ou un représentant des composantes opérationnelles, c'est pour la circulation de l'information bien sûr. Et combien de fois est ce qu'on ne voit pas que c'est l'agent de quartier qui prend les initiatives ou qui répond ou que l'on investit. C'est la mine d'or, il y a la BNG et il y a l'agent de quartier.

- Vous pensez qu'il est souvent sollicité d'initiative ?
- Je pense oui, je n'ai jamais vraiment objectivé les choses par des questionnaires ou autres mais il suffit de leur demander. Ce qu'ils regretteront c'est les flux de communication avec nos réseaux. L'intervention urgente est sur P1 (radios) et les agents de quartiers sont sur P2 pour ne pas être perturbés par tout. Mais ce sont des doléances qu'ils expliquent souvent vis-à-vis des gens de l'intervention, s'il y a des faits d'une certaine gravité : répétez les messages sur P2 car on peut peut-être vous aider.
- Et vous pensez que depuis la réforme, la communication entre les services est plus évoluée qu'avant ?
- Bien sûr, dire que c'est parfait non. Déjà de par le CIC, d'une part on est déjà tous sur le même groupe de communication, deux il y a des obligations réciproques d'informations, trois le CIC informe d'initiative la police fédérale de certaines situations sur le terrain purement locales pour qu'il reste à l'écoute s'il y a besoin. La BNG maintenant elle est accessible à tous, ce qui n'était pas le cas avant, la déclaration d'enquête, la gestion des indicateurs et des informateurs. Le combat n'est jamais fini mais on crée plus la dynamique de la communication entre personnes et entre services, tout ce qu'on peut voir c'est qu'on aura déplacé le centre de gravité, d'émulation entre services, entre police locale et police fédérale. Peu importe de l'étiquette qui va résoudre un dossier, ce qui compte c'est les gens et pour eux peu importe que ce soit police fédérale ou locale. C'est pour cela que tout le monde a sa place dans le service de police, je ne pense pas qu'il y ait de plus beaux aspects que d'autres, je ne pense pas. Il y en a peut-être en fonction des affinités personnelles. Les agents de quartiers comme les autres membres du personnel ce n'est pas uniquement au niveau sur l'aspect opérationnel, au niveau de l'interaction, c'est aussi administratif et logistique. Quand on regarde les véhicules qu'ils ont demandés, tout cela vient d'un rapport qu'ils ont écrit et c'est comme cela qu'on obtient un véhicule adapté à leur mission et au chemin qu'ils parcourent. On se focalise trop souvent sur l'aspect opérationnel, si l'équipement, le matériel ne leur convient pas, si on reste trop figé,... Il y a des spécificités au niveau du travail de quartier, un gros combi ce n'est pas ça qu'il leur faut mais un véhicule un peu tout chemin leur suffit.
- Il faut une cohérence entre les différents aspects en fait : administratif, opérationnel,... Vous diriez plutôt qu'il y a plus de coopération que de concurrence ?
- Je pense oui, c'est inéluctable. Enfin, moi je suis un chantre de la police intégrée, vous ne m'entendrez pas dire qu'il y a des voies discordantes. Police pour moi c'est le nom de famille et le prénom c'est local, fédéral, c'est la même grande entité. Bien sûr, chacun a ses spécificités, son champ d'action, ses sphères de responsabilité c'est tout à fait normal. Mais s'ils viennent dire « Hé ils m'ont pris mon enquête » ils se font remballer chez moi au contraire souvent je leur dis « Etes-vous bien sûrs que c'est encore à vous à traiter ce type de dossier ? » parce que nous nous sommes là pour notre criminalité ici, locale, supra-locale oui dans les communes avoisinantes mais pas régionale encore moins nationale et sûrement pas internationale. Je sais que dans d'autres zones de police avec d'autres capacités, d'autres moyens je pense à Bruxelles, Ostende, Anvers, on reçoit des commissions rogatoires internationales et tout, moi qu'ils aillent jouer avec ça hein. Qu'on mette alors le dossier à la PJF qui elle a les outils, les moyens, qui a ses contacts internationaux. Mais on peut participer nous dans la collecte d'informations par nos constatations, par nos petites enquêtes. Parfois je peux être critique mais quand je suis critique sur le partenaire c'est pour le faire évoluer c'est parce qu'il y en a qui sont toujours malheureusement « avant 98 » et le petit train n'est pas passé dans la tête.
- Les changements ne se font peut être pas de la même façon chez tout le monde.

- Mais déjà dans une autre vie, j'étais réfractaire disons à l'antagonisme entre services de police, j'étais déjà un chantre de coordination, de coopération parce que j'y croyais. A l'Euro 2000, alors que chacun restait dans leur pc, moi à Z on n'avait qu'un seul pc et j'avais Monsieur Y à côté de moi sur le même bureau et on avait les mêmes infos si ce n'est que les jours à risques et bien je les prenais, je disais « Je dirige » et la veille ou le lendemain tu prends la direction et je suis là si quelque chose ne va pas ou si tu es fatigué et tout, je serai là mais tu as la direction de l'ensemble du dispositif. Il fallait voir c'était la révolution à l'époque, c'était quoi ce « pariât de gendarmes qui osaient avec la police communale » (*imite*). Moi mon pc c'était à la police communale de Z hein, j'étais critiqué pour ça, et alors ? Moi je trouvais ça tout à fait normal mais il y en a d'autres non, à B vous aviez le commandant du service de gendarmerie, dans son FN là, dans son car de commandement, la police communale était dans de grands bureaux mais pas question qu'ils se mettent ensemble hein. A L c'était autrement, un étage police communale et un étage gendarmerie. A Z il y avait un officier responsable de l'aspect mobilité euro 2000 c'était un policier communal et il donnait des directives aux responsables des WPR de l'époque parce que c'était lui le patron de la mobilité, point.
 - Ces éléments-là sont plutôt hiérarchiques, dites-moi si je me trompe.
 - Tout à fait, et des affinités.
 - Est-ce que l'on pourrait revenir sur un élément précédent, concernant la formation ? Vous dites que la formation ça biaise déjà un peu le jugement des nouvelles recrues ?
 - Mais bien sûr, regardez-les. On verra si ça va évoluer avec la formation en alternance mais je crains qu'on essaye vraiment d'en faire des généralistes d'une part, mais des généralistes policiers où j'estime qu'ils sont orientés sur l'aspect intervention, constatation, etc. et très peu sur activités spécifiques aux agents de quartier. Une enquête de domiciliation, ils ne voient pas ça dans la formation de base, uniquement après il y a une formation pour être agent de quartier. Mais c'est une formation de je ne sais combien d'heure et ce n'est pas piquer des vers, j'ai envoyé une fois un agent de quartier confirmé pour voir un peu ce que c'était ils m'ont dit « Chef, une fois mais pas deux hein, il ne faut pas nous punir ». Donc j'en ai beaucoup ici qui sont agents de quartier mais qui n'iront jamais suivre la formation pour avoir le brevet qui ne leur apporte rien par rapport aux activités qu'ils font. Il faut savoir que chez nous il y a des emplois et des emplois spécialisés, les emplois spécialisés il est impératif d'avoir le brevet mais pour postuler et c'est uniquement s'il n'y a pas de candidats aptes avec brevet qu'on peut agrandir le champ d'investigation et prendre des gens sans brevet. Vous avez le cas par exemple, au service enquêtes et recherches où là c'est un emploi spécialisé la recherche. Ce n'est pas le cas du service quartier, ce n'est pas un emploi spécialisé donc on peut faire ce type d'économie.
- (Coup de téléphone dans le bureau)
- Non donc, la formation il suffit de prendre le programme de formation et de regarder par rapport aux missions et les activités d'un agent de quartier, vous verrez vous serez tout de suite édifiée. Regarder sur base de quoi est fondé le recrutement dans des académies.
- Et est-ce qu'une nouvelle recrue peut postuler directement au quartier ? Est-ce que ça se fait ?
 - Bien sûr, il n'y a pas d'exclusive. Très peu, très peu, pourquoi ? La majorité, eux, déjà le fantasme du mythe policier : le policier c'est l'agent de l'intervention, c'est la dégaine, ...
 - Vous pensez que s'il y a un changement à faire il devrait donc se faire en amont ?
 - Si on veut renforcer un attrait, ...
 - Une valorisation ?

- ... une valorisation des agents de quartier, bien sûr. C'est dans le cadre de la formation également, et ne pas se cantonner à l'aspect de l'intervention. Il est clair que maintenant dans la formation, et je ne leur jette pas la pierre, c'est le constat, il y a énormément à voir. C'est pour ça qu'on a repensé le module et que maintenant on en arrive à cette formation de 18 mois à partir de 2017.
- Et au niveau du quartier le contenu a changé ?
- Je n'ai rien vu de spécifique.
- Ça n'a pas changé donc ?
- Voilà. Ils forment des généralistes et on considère sans le dire que l'agent de quartier c'est une spécialisation mais on ne peut pas le dire. Parce que si on le fait, ça deviendra un emploi spécialisé, ça veut dire des brevets obligatoires, c'est un autre régime sur le plan statutaire et donc on va demander des primes. Donc on ne va jamais dire que c'est un emploi spécialisé hein, attendez on est en période d'économie et de restriction budgétaire ça ne va pas non ? Et si on met le doigt dans cet engrenage alors l'agent d'intervention c'est aussi un agent spécialisé. Qu'on me supprime une fois toute ces primes, mais ça c'est anti-syndical. Qu'on supprime toutes ces primes et qu'on travaille à enveloppe fermée et qu'on puisse par exemple via des systèmes objectifs, des évaluations, promouvoir les bons éléments. Ne vous tracassez pas, ce sera autre chose que de courir après des allocs hein. C'est une gestion un peu plus moderne des ressources humaines, je ne le verrai plus mais ça je suis demandeur. Des primes, des primes, des primes, qu'on balaye tout ça, un fixe pour tout le monde et en fonction des mérites : on travaille bien on a petit bonus, on travaille très bien on a un gros bonus, on travaille moins bien on n'a pas de bonus. On ne va pas retirer, ça ce sont des sanctions pour ça il y a des sanctions disciplinaires. Comme ça tu peux dynamiser ta gestion des ressources humaines. De toute façon, tout ce que je dis ici est anti-syndicaliste. *(Rires)*
- Et bien merci beaucoup pour le temps accordé
- De rien, bonne continuation

- Alors maintenant que j'ai ton consentement pour l'enregistrement, je vais juste te rappeler le but de cet entretien. Alors je suis ici dans le cadre de mon mémoire que je fais sur l'agent de quartier et sur l'image qu'ont les autres services de l'agent de quartier et donc pour cela j'interroge différentes personnes de services et de grades différents. Dans ce cadre-là j'aurais donc aimé avoir l'avis des commissaires sur ce qu'est le job d'agent de quartier, mais surtout sur la vision qu'ont les autres services de ce qu'est l'agent de quartier. Si tu as des commentaires à ce sujet-là ils sont donc les bienvenus et si tu ne sais pas par quoi commencer je peux t'aider.
- C'est une vaste question, je vais essayer d'être relativement court. Disons je pense avoir une vision de l'image traditionnelle que les gens doivent se faire du quartier. J'ai cette image par des lectures, par ce que me rapportent mes collègues, parce que traditionnellement l'agent de quartier naturellement avec une vue péjorative c'est un petit peu la voie de garage, c'était là qu'on mettait les vieux policiers. Par exemple : « Ah ! T'as un problème d'alcoolisme, on va te mettre au quartier » « Ah ! tu es un peu vieux maintenant pour l'inter, on va te mettre au quartier ». C'était un peu l'image qui existait sans doute du temps de la police communale car moi je suis rentré policier communal donc je ne vais pas dire sur la gendarmerie. Maintenant j'imagine que l'image a quand même évolué on va espérer sinon c'est malheureux, mais je ne suis pas toujours persuadé que les gens savent vraiment ce que font leurs collègues donc ils ne savent pas spécialement ce qu'est l'inspecteur de quartier. C'est vrai qu'à un moment on a eu des policiers d'autres services, notamment l'intervention, qui ont été détachés chez nous donc qui ont eu l'occasion de voir l'éventail des missions. Et partant de cela de se dire : « Tiens c'est ça qu'ils font les inspecteurs de quartier » donc c'étaient des gens qui étaient volontaires, donc ça veut déjà dire que de base, ils avaient une image plus ou moins positive parce que sinon à mon avis ils ne seraient pas venus du tout en disant : « Qu'est-ce que je vais aller faire là-bas ? ». Maintenant pour moi c'est difficile je dois dire de me rendre vraiment si les gens voient clairement ce que fait l'inspecteur de quartier mais j'ose espérer que c'est le cas et qu'ils n'ont pas une image trop mauvaise et bon je sais qu'il y a une nouvelle inspecteur principale qui m'a dit qu'elle n'avait pas une très bonne image de l'inspecteur de quartier, mais c'était aussi en référence à la police locale où elle était avant. Donc reste à voir si son image a évolué. Il y a certains policiers qui ont des remarques et qui se disent qu'il n'y a pas trop de dossiers, je ne sais pas s'ils se rendent compte du travail qui est fait en profondeur mais logiquement si les gens sont objectifs, à l'intervention ils s'occupent de temps en temps de gens pas très faciles à gérer, donc ils doivent comprendre que l'inspecteur de quartier lui il passe sa journée avec ça au quotidien et que ce n'est pas facile non plus au quotidien. Mais de toute façon, il y en a toujours aussi des frustrés qui vont dire de toute façon au quartier ils ne font rien et ceci et cela. Honnêtement ces gens là ne postulent jamais, ne s'intéressent pas quand il y a des places qui s'ouvrent, ne font pas de détachement. Donc on nous dit « quartier je le ferai quand je serai plus âgé » là j'ai toujours ma maison à payer et je vais perdre des primes, il y a beaucoup de gens que ça n'intéresse pas non plus d'aller au quartier pour l'aspect financier.
- Quand tu parlais tout à l'heure des inspecteurs et des mots entendus envers ton personnel, est-ce que tu as un service en particulier qui est visé ?
- C'étaient plus des policiers d'intervention. Mais ce sont des réflexions qui datent un peu. Je me souviens que le policier qui avait dit cela était un ancien policier communal qui maintenant est passé INPP et travaille dans le service quartier d'une autre zone donc tu vois...

- Pourtant quand on parle de policiers communaux c'est un peu l'ancêtre de l'inspecteur de quartier ?
- Oui, d'un certain point de vue. Disons que traditionnellement l'image du gendarme c'était militaire, plus strict. Le policier communal il connaissait tout le monde, il habitait la commune depuis toujours, les gens l'avaient vu grandir ; une des conditions c'était d'habiter la commune. Le gendarme lui c'était plutôt quelqu'un qui était mis à un endroit d'où il n'était pas originaire donc le policier communal c'était un aspect plus proche du citoyen comme doit être l'ensemble des policiers locaux de maintenant, pas que les inspecteurs de quartier. Maintenant les inspecteurs de l'enquête et recherche, j'ai l'impression mais c'est personnel, qu'eux n'ont pas une mauvaise image du service proximité. Je pense qu'ils se rendent compte de la charge de travail peut-être car eux aussi sont entre guillemets un service de deuxième ligne comme le quartier. Tandis que le policier de l'intervention il peut se dire « je fais les nuits, je suis sous la pluie quand il fait dégueulasse, l'agent de quartier lui il est bien au chaud chez lui » donc il peut y avoir des petites jalousies comme ça mais il y en aurait moins me semble-t-il au service enquête et recherche.
- Tu utilises les mots « il se peut », « il pourrait », mais est-ce que tu penses que c'est le cas ?
- Je ne sais pas, comme je dis c'est vraiment très personnel comme aperçu. Honnêtement je sais l'image qu'a traditionnellement l'inspecteur de quartier mais ça c'est plutôt une image qui existe auprès des jeunes policiers qui sont à l'école de police et qui préfèrent faire l'intervention, des poursuites, etc. plutôt que d'aller au quartier discuter avec les citoyens car beaucoup pensent qu'on ne fait que ça. Les collègues de l'intervention je ne sais pas exactement ce qu'ils pensent du travail de proximité, chaque fois qu'il y a un nouvel arrivant dans la zone de police, il fait le tour des services et moi je lui donne l'éventail des missions du quartier donc il doit savoir que l'on ne passe pas notre temps à nous promener avec notre petite mallette dans le quartier pour discuter avec les gens.
- Donc ils sont censés savoir les tâches d'un inspecteur de quartier... Donc toi tu dirais que c'est possible qu'il y ait des stéréotypes mais que tu n'es pas sûr, car tu n'en as pas entendu ici ?
- C'est vrai que je n'ai jamais discuté avec un collègue de l'intervention pour savoir donc à part des boutades entre collègues... Mais bon ce n'est pas vraiment des fondements hein.
- Et plus précisément tu penses alors que l'inspecteur de quartier est perçu comment ?
- Honnêtement je ne sais pas car soit les gens sont bien informés, ont le désir de s'informer et se rendent compte du travail qui est fait, soit les salaires n'intéressent pas plus que ça et ils ne se rendent pas compte à mon avis du nombre de dossiers qui sont traités tant au niveau des domiciles que des apostilles, du nombre de conflits qui sont résolus. Je pense qu'ils ne se rendent pas compte de l'organisation qu'il faut avoir en tant qu'inspecteur de quartier pour faire tout son boulot parce qu'eux on ne leur dit pas ce qu'il faut faire c'est à eux de se débrouiller. Après si ça ne va pas bien on les aiguille mais ils sont de base très autonomes. Ça demande quand même une sérieuse organisation quand je vois tout ce qu'ils adaptent comme boulot dans différentes matières et que moi de temps en temps je dois encore leur refiler un truc, je dis chapeau. Je pense qu'ils sont très bien organisés alors que le policier d'intervention, lui il a des horaires difficiles c'est vrai mais quelque part il est tributaire des interventions sauf s'il est proactif dans ses recherches. Au niveau des devoirs judiciaires du parquet il va voir le résultat de ses interventions mais après quand il n'est pas là les dossiers ne continuent pas de tomber alors qu'au quartier les dossiers continuent de tomber qu'ils (les

inspecteurs de quartier) soient là ou pas car ce n'est pas lui qui génère les dossiers car il est en deuxième ligne.

- Toi tu penses qu'il y aurait quand même une mauvaise compréhension du travail de l'inspecteur de quartier ?
- Je pense qu'il y a une méconnaissance mais cela ne veut pas toujours dire que les gens vont avoir une vision péjorative. On peut ne pas savoir tout ce qui est fait mais quand même respecter le travail qui est fait. Maintenant honnêtement je ne sais pas si les collègues, je parle plutôt des jeunes collègues de l'intervention, se rendent compte du travail qui est fait. Je pense que s'ils ont l'occasion de discuter avec l'un ou l'autre inspecteur de quartier suite à une intervention, j'imagine qu'ils se rendent compte que ce sont des gens qui sont investis etc. Mais c'est vrai que je ne sais pas.
- Tu penses que si on avait eu la même conversation il y a 20 ans d'ici avant la réforme, tu m'aurais répondu la même chose à savoir « je ne sais pas trop ce qui circule à mon sujet » ou en tant qu'ancien policier communal tu as déjà ressenti ce genre de représentations ou de différences de visions sur le policier communal ?
- Moi quand j'étais dans la police communale on faisait de tout, le matin je faisais de l'intervention, l'après-midi j'allais faire du quartier. A un moment un peu avant la réforme on fonctionnait en zone inter-police (ZIP) donc une semaine sur deux on avait toutes les interventions, la semaine d'après c'était la gendarmerie qui reprenait et c'est vrai qu'à un moment moi je me suis retrouvé à ne faire plus que de l'intervention alors que des collègues ne faisaient plus que du quartier. Et c'est vrai qu'à ce moment-là je ne me rendais pas compte de la charge de travail quoi. Je ne connaissais pas trop le travail de l'inspecteur de quartier bien que je l'avais pratiqué moi-même quoi.
- Tu avais déjà cette idée qu'il y avait des à priori sur les gens qui travaillaient pour le quartier ?
- Ben moi je me suis déjà dit quand j'étais embêté sur un truc que l'agent de quartier pouvait venir donner un coup de main dans la circulation, etc. admettons mais voilà c'est plus du renfort maintenant je ne me suis jamais dit que c'était des collègues moins bien par rapport à nous.
- Pas d'idées fortes et bien marquées donc ?
- Non c'était plus des discussions, des jalousies entre services ça je pense que ça a toujours existé et que ça existera toujours des petites rivalités entre services basées plus sur la question « pourquoi c'est moi qui fait cela et pas l'autre ? ».
- Et à l'heure actuelle, si on annonce à un inspecteur de l'inter son détachement au quartier pour une période indéterminée à partir de maintenant. Tu penses qu'il va réagir comment ?
- Ben certains vont dire « pas question » car ils vont perdre de l'argent.
- Principalement pour ça ?
- Oui c'est la motivation que pas mal de gens disent « j'aimerais ben venir chez vous mais j'ai fait mes calculs et voilà ». Quoi qu'il en soit il y a des gens, que ça ne va pas du tout déranger, les gens qui sont venus en détachement, à une exception près, se sont bien plu, se sont investis dans le travail, et maintenant il s'avère aussi que c'était temporaire et qu'ils savaient qu'ils n'allaient pas faire ça tout le temps donc ça c'est important. Il y a des gens que cela n'intéressera pas non plus pour l'emploi du temps car il y a des gens qui aiment bien dire : « je travaille le matin, je travaille l'après-midi, je travaille la nuit et puis c'est fini », « telle journée je fais la nuit, la journée je ne sais pas dormir donc je vais travailler à ma maison » tandis que s'ils voulaient faire le même en quartier ils devraient prendre congé. Il y a des gens aussi qui aiment mieux travailler comme ça une fois matin, une fois midi et une fois soir plutôt que d'avoir les mêmes routines et c'est vrai que celui qui est célibataire ou jeune marié, qui n'a pas d'enfant ou

un petit gosse, qui estime à tort ou à raison qu'il n'a pas besoin de passer plus de temps chez lui pour éduquer son enfant, ben souvent c'est plus facile : heures supplémentaires, services de nuit, plus de primes donc plus d'argent qui rentre. Puis du fait de l'horaire qui n'est pas un horaire de bureau, ils peuvent travailler à la maison et des choses comme ça et ça je pense que ça importe beaucoup aux gens. Et puis il y en a qui aiment bien l'action, qui aiment bien que ça bouge et qui vont dire que le quartier sera bien quand ils auront 40 ans ou quand ils voudront former une famille et être plus à l'aise. Moi dans mon idée les jeunes femmes de l'intervention ça pourrait les intéresser quand elles auront des enfants, il y en a certaines qui ont franchi le pas et d'autres qui ont des enfants mais qui aiment bien l'intervention en elle-même et qui préfèrent donc rester dans ce service. De plus quelquefois, à l'intervention on peut aussi se spécialiser comme en roulage et s'occuper de telle ou telle matière, il y a plus de possibilités tandis qu'en quartier il y a du travail de quartier c'est logique : 8-16h, 12h30-20h30, quelques pauses le week-end. Et même si le travail est très varié, c'est toujours grosso-modo le même boulot et je pense qu'il y a des gens que ça freine aussi.

- Est-ce que toi en tant que commissaire tu te sens vraiment appartenir au même corps que les inspecteurs de quartier ?
- Moi oui parce que j'imagine que ma formation d'assistant social m'a quand même influencé plus que ce que je ne pense, au quartier on est quand même plus tourné vers l'offre de service que sur l'aspect répressif donc ça n'a peut-être pas toujours été dans mon tempérament mais je suis quand même toujours d'avis de trouver des solutions à long terme et régler les problèmes plutôt que de mettre bêtement des PV partout surtout qu'il y a de plus en plus de gens qui ne savent plus payer, c'est la crise pour tout le monde aussi et ça ne sert à rien de taper sur la tête des gens pour le plaisir. Il y a des situations que pénalement on ne peut pas résoudre donc finalement ça devient du social et il faut quand même que plusieurs personnes prennent le temps de le faire et là ça va être les inspecteurs de proximité. Et puis bon il y a pas mal de relais qu'on a avec des services comme le CPAS, le service population. Maintenant ça fait dix ans que je fais ça aussi et si je n'avais pas fait ça et que j'avais fait de l'intervention tout le temps je trouverais peut-être très très bien de faire de l'intervention et j'aurais jamais spécialement envisagé le quartier. Moi quand la place a été ouverte ici si il y avait eu la même en intervention j'aurais postulé pour la place d'intervention. J'ai postulé pour une autre place d'intervention dans une autre zone en même temps que cette place-ci mais j'ai préféré ici car l'autre zone était pluri-communale et que je préférais une mono.
- Est-ce que tu penses, pour revenir aux liens entre services, que ton personnel de quartier connaît bien le personnel de l'intervention par comparaison au SER ou autre?
- Il fut une époque où j'aurais répondu non parce que l'on était dans deux bâtiments différents, il fut une époque aussi où le personnel changeait beaucoup, c'est encore le cas maintenant mais je pense que grosso-modo ça se stabilise un peu. On a eu des détachés ça je pense que ça facilite toujours le contact quand on doit aller vers les gens des autres services. Le personnel avant prenait les plaintes donc avec le personnel de l'intervention donc ils avaient l'habitude de se côtoyer, il y a d'ailleurs eu assez bien de petites tensions suite à cela.
- A cause de quoi ?
- En gros mon personnel avait l'air de dire qu'ils se faisaient avoir à chaque fois. Apparemment les autres avaient l'air de dire : « On prend la plainte chacun à son tour » et puis finalement il y en a un qui allait prendre une perte de carte d'identité, l'agent de quartier était dans une salle en train de prendre une déposition et l'autre lui disait : « Tiens j'ai pris une autre plainte hein et la suivante alors c'est pour toi » et c'était à

nouveau une grosse plainte et ils se plaignaient souvent en disant que ce n'était pas équitable.

- Et c'étaient toujours ceux de l'inter envers le quartier ?
- Ben c'est-à-dire que c'étaient ceux de l'inter qui accueillait le public et qui donc pouvaient gérer le tri des plaintes à prendre et ceux du quartier en général ils étaient dans le local d'audition donc ils ne voyaient pas tout le contexte quoi.
- Et comment on explique cela ?
- Tout le monde ne le faisait pas mais certains aimaient autant prendre le moins de plaintes possible.
- Donc ils auraient pu faire le même avec leurs collègues quoi ?
- Tout à fait. Et certains de l'intervention m'ont dit que maintenant que le quartier ne prend plus de plaintes c'est beaucoup mieux parce que ceux qui se cachaient avant ne savent plus se cacher donc maintenant s'ils font ça vis-à-vis de leurs collègues c'est beaucoup plus vite réglé évidemment car le collègue ne se laisse pas faire.
- Est-ce que tu saurais me décrire plus ou moins une journée type d'un agent de quartier, quelles sont ses tâches, etc. ?
- Une journée type et bien s'il fait 8-16 il va partir aux écoles relativement tôt le matin, il va revenir vers 8h45, sans doute qu'il n'aura pas eu le temps avant de prendre connaissance des fiches infos puisqu'il est censé s'habiller et partir vers son école. Donc il va prendre connaissance des fiches infos de son quartier, de messages qui sont sur son répondeur. Ils ont parfois aussi du travail en interne à faire donc prendre connaissance des apostilles, faire un peu de rédaction, ça ça dépend un peu de la charge de travail qu'il y a. S'il n'y a pas trop d'apostilles ni de rédaction, ils vont aller vérifier tout ce qui est changement d'adresse mais en général il y en a beaucoup plus quand ils font la pause B car les gens sont souvent libres plutôt après 17h. En même temps qu'ils font ça, s'ils ont une apostille et qu'ils doivent entendre quelqu'un ils vont essayer de l'entendre sur place quoiqu'apparemment ils font aussi souvent par convocation venir le gens au bureau. S'il y a un dossier quand ils sont au quartier qui demande vérification, ils vont la faire en même temps, quand ils sont à l'extérieur ils doivent aussi vérifier l'état de la voie publique car s'il y a un accident la responsabilité de la commune peut être engagée. Quand ils font la pause 12h30-20h30, la journée se déroule avec du travail administratif car les apostilles, prendre connaissance du dossier, ça ne sert à rien d'aller chez les gens, les convocations aussi. Rédiger ça se fait aussi au bureau, logiquement dans la tranche 17h30-20h30 là ils sortent faire leur domicile s'ils en ont à faire, si pas c'est l'occasion d'aller un peu en quartier, de rencontrer les gens qu'on ne verrait pas à un autre moment mais c'est vrai que le soir quand il fait plus noir ça n'a pas toujours beaucoup d'intérêt. S'ils ont des surveillances habitations ils vont les faire avant qu'il ne fasse noir, il y a peut-être pour des dossiers mais c'est vraiment plus ponctuel, des situations où ils tournent dans le quartier et voient s'il n'y a rien de suspect à la nuit tombée.
- Et ces tâches, tu penses que le personnel des autres services est au courant qu'elles sont réalisées ?
- Les surveillances habitations ils doivent savoir qu'on les fait puisqu'ils les font aussi quand ce sont les grandes vacances. Maintenant, ils pensent peut-être, puisqu'eux les font pendant les grandes vacances, qu'il n'y a des surveillances qu'à ce moment-là aussi. Les domiciles je sais très bien qu'ils savent qu'on les fait mais est-ce qu'ils savent très bien tout ce qui est demandé pendant la mission ? Je n'en sais rien. Maintenant ce n'est pas caché hein, si on cherche dans l'intra-net on sait accéder facilement aux missions, les directives et les guides si on était attentif pendant la procédure d'accueil, j'ai expliqué tout ça. Maintenant, pendant la procédure d'accueil ils sont un peu

matraqués aussi donc peut-être qu'ils ne retiennent pas tout. Moi je me dis que ceux qui ne sont pas intéressés ou qui s'en foutent, eux ils pensent que l'agent de quartier va se balader dans son quartier mais j'ose espérer que ce n'est pas la majorité. Je pense que les gens qui sont vraiment concernés par leur travail ils savent effectivement que l'agent de quartier ils peuvent le contacter quand ils ont un souci pour une procédure, quand ils doivent demander quelque chose sur quelqu'un de son quartier enfin je veux dire que je vois quand même des gens venir discuter avec des agents de quartier et pas juste tailler une bavette. Il y a des échanges qui se font.

- Est-ce que tu penses dans ce cadre-là que les relations entre le quartier et l'inter et le quartier et le SER sont les mêmes ?
- J'ai l'impression que le SER viendrait plus vite vers le quartier pour discuter de certains dossiers, récolter des infos, donner des infos, j'ai l'impression qu'il y a plus de contacts comme ça. Maintenant est-ce que le SER connaît toute l'étendue de nos missions, à mon avis non voilà. J'ai l'impression que c'est comme ça mais bon c'est peut-être un a priori de ma part hein.
- Tu n'as pas vraiment d'éléments qui te prouvent que cela se passe mieux avec le SER que l'inter ou quoique ce soit donc ?
- Non
- Et est-ce que tu penses que ce type de représentations a évolué ou que cela a toujours été la même chose ?
- Par rapport à quoi ?
- Par rapport à avant la réforme ou d'un point de vue général. Mais bon tu m'as dit qu'avant la réforme tu ne sentais pas spécialement de préjugés donc en toute logique cela n'a pas pu vraiment évoluer...
- C'est-à-dire que je ne sais parler que de vis-à-vis de moi. Je n'ai pas spécialement de préjugés vis-à-vis des gens. Je ne suis pas tout à fait naïf non plus, ni idiot mais je pars dans l'optique que tout le monde a envie de travailler. Donc par exemple moi quand on me demande un renfort, plutôt que d'aller vérifier si c'est vraiment utile et si on n'essaye pas de nous entuber, je vais plutôt d'abord envoyer le renfort quitte à vérifier après. Parce que je pars du principe que si les gens demandent un coup de main c'est qu'ils ont besoin de ce coup de main. Et on ne va pas commencer, sauf si ça demande une grande capacité, à faire des procédures pour donner un coup de main à des policiers qui sont dans la même zone de police.
- Donc ça ça dépend plus du caractère quoi ?
- Evident. Il y a des gens qu'ils soient d'un service ou d'un autre, voilà ça dépend effectivement des personnes. Moi je pars du principe que les gens ont envie de travailler, que quand ils disent « je ne sais pas » c'est parce qu'ils ne savent pas donc voilà je pars avec un à priori positif. Donc je n'ai pas tellement de préjugés vis-à-vis d'un service que ce soit SER intervention ou quartier. Maintenant parfois j'ai des petits préjugés envers des personnes parce que bon j'ai eu l'occasion de, etc. Alors c'est difficile de dire avant c'était différent car avant j'étais dans une autre zone de police. Alors il y avait aussi l'intervention, il y avait aussi le quartier, le SER mais c'étaient des mentalités différentes donc je suppose que le SER peut être que certains disaient que le quartier ne foutait pas grand-chose mais j'avoue qu'à l'époque ça ne me préoccupait pas beaucoup car je n'étais pas en quartier à ce moment-là j'étais à l'inter. On avait nos a priori sur le SER sur certains par rapport à d'autres mais ça c'était une question de personne donc je veux dire c'est très difficile de dire « ma perception du quartier que j'avais dans tel service a évolué, maintenant je suis dix ans plus tard dans un autre corps de police » surtout qu'à l'époque j'étais comme cadre de base puis cadre moyen à Y et maintenant je suis officier au quartier depuis 10 ans donc fatalement ma vision du

travail de quartier a sans doute évolué. C'est vrai que quand la place est sortie j'ai postulé en me disant c'est le BW, c'est proche de chez moi, c'est une zone mono communale, ça a l'air d'être une place intéressante. C'est vrai que moi je pensais plutôt matériel quand j'étais à la police fédérale j'attendais qu'une place sorte à l'intervention et au final ça aurait été pour moi une place de directeur à l'intervention à Y puisque j'y avais été cadre de base et cadre moyen. Puis j'ai vu la place qui sortait là pour le quartier, je ne me suis pas dit « Oh non c'est le quartier, je ne veux pas faire ça ce sont de fainéants », donc je pense qu'on ne peut pas dire que j'ai un préjugé au niveau du travail. Mais donc c'est assez difficile de parler d'évolution

- Quand on n'a pas de préjugés j'imagine que c'est difficile d'être conscient des préjugés des autres s'ils existent... Car tu n'as pas l'air de te prononcer vraiment à ce sujet là.
- J'imagine que des gens ont des préjugés mais je veux aussi leur laisser le bénéfice du doute car je n'ai jamais parlé avec eux
- Et tu n'entends rien de flagrant ?
- Je n'entends rien de flagrant sauf parfois des petites réflexions de policiers mais c'est vrai que j'en entendais beaucoup plus avant quand ils faisaient l'accueil avec les collègues mais bon ils ne font plus l'accueil depuis décembre 2012 donc ça fait quand même un bon bout de temps. Donc ç m'est très difficile de dire qu'un tel n'aime pas le quartier pour ceci ou cela mais je pense que si je dis c'est tout à fait du subjectif et du préjugé de moi sur cette personne-là donc je ne vais pas le faire quoi.
- Tu crois que si tu en entends moins depuis qu'ils ne font plus l'accueil, tu crois que c'est parce que maintenant ils ont moins de contacts ?
- Ce qu'il y a aussi c'est que moi on ne va rien me dire.
- Et eux ils entendent moins parce qu'ils les voient moins ?
- Parfois ils entendent mais bon parfois ils parlent (*quartier*) de l'autre service (*inter*) et ils disent « vous savez telle personne elle vous paraît comme ça mais dans la réalité elle est plutôt comme ça comme ça et comme ça »
- Mais ça c'est propre à plusieurs services ?
- Ben oui et ils me disent vous savez les gens quand ils sont avec vous ils parlent à un commissaire donc ils ne se montrent pas tels qu'ils sont.
- Donc pour résumer tu dirais que le commissaire est un poste difficile pour connaître ce que les gens pensent ?
- Voilà.
- Merci beaucoup

- Pour commencer, je te rappelle pourquoi je suis là, c'est donc par rapport à mon mémoire . Donc mon mémoire a pour objet l'inspecteur de quartier, mais surtout sur les représentations des autres services sur l'inspecteur de quartier. Le but est de voir ce que l'inspecteur de quartier pense de son boulot, mais aussi de voir ce qu'il pense renvoyer comme image aux autres services et aux autres acteurs du commissariat. C'est pour cela que je fais sur le commissariat de X, je travaille sur un seul commissariat pour le moment parce que je voudrais faire des entretiens dans plusieurs services différents : le quartier et l'intervention surtout, le CIZ, le commissaire et un INP du SLR comme ça vous comprenez un peu mieux. Je n'ai pas spécialement de questions précises à te poser, je préfère te laisser d'abord parler sur ce que mon sujet t'évoque et j'aurai quelques thématiques que nous pourrions aborder ensemble par la suite. Tu peux commencer par te présenter, c'est comme tu le sens.
- Moi tu sais d'abord j'ai fait de l'intervention depuis six ans, maintenant cela fait presque un an que je suis au quartier. Au niveau des stéréotypes moi je sais qu'avant quand j'étais en intervention et les gens du quartier tu te dis « ils ne foutent rien » c'est « les vieux de la vieille » c'est « le boulot de planqués » voilà c'est parce que je ne connaissais pas spécialement le boulot non plus. C'est vrai que maintenant depuis un an que je suis ici j'ai une tout autre image du boulot, déjà avant quand j'avais pris mes renseignements avant de postuler. Maintenant je crois que comme tout boulot, dès le moment où tu es motivé par ce que tu fais, tu t'investis et tu le fais correctement. Mes collègues du quartier dans mon ancienne zone étaient vachement moins motivés que ceux d'ici. Du coup forcément tu as une mauvaise image parce que quand tu demandes à ton collègue du quartier en tant que toi, policier d'intervention : « Tiens je suis intervenue ce week-end, il y a eu un souci à l'adresse il faudrait que tu repasses parce qu'il y a clairement un problème de voisinage, on est intervenus en première ligne mais maintenant c'est à toi de faire un peu le suivi » et que le collègue te répond « Tu sais moi quand il y a un problème dans une rue je n'y passe plus » tu fais « Ok, chouette, super» (*ton ironique*), enfin...
- Ça ne leur donne pas une très belle image quoi ?
- Voilà ! Mais bon maintenant je sais aussi que tout dépend de la motivation c'est pour ça que moi je ne voulais pas travailler au quartier dans mon ancienne zone parce que c'était un peu général dans tout le team quartier et c'est vrai que quand je suis arrivée ici j'ai vu directement des collègues motivés et ça c'est gai
- Qu'est ce qui t'a motivée finalement à quand même postuler au quartier ici alors que tu n'en avais pas une très belle image dans ton autre zone ?
- A la base si je suis allée au quartier c'est parce que je voulais un horaire plus, plus, enfin, plus souple et plus fixe surtout qu'à l'intervention, et puis le quartier je trouve que c'est gai, on garde un contact avec la population, on est beaucoup dehors. Je me suis dit : « Bien voilà, je vais essayer et puis on va aller voir ce que ça donne ici ».
- Ailleurs donc ?
- Voilà. Et puis je voulais me rapprocher de chez moi aussi c'est pour ça que j'ai été à X, je n'ai pas été voir ailleurs. Mais, MES préjugés que j'ai eus en tant qu'intervention avant ont tout à fait changé. J'essaye maintenant en étant motivée par ce que je fais d'un peu changer justement aussi l'idée des autres policiers sur notre boulot quoi.
- Quand tu dis que tu essayes de changer les idées des autres policiers, est-ce que tu veux dire que vous essayez de plus communiquer ?
- Oui c'est ça. Et bien voilà, ici j'avais deux collègues dont un du SLR et un de l'intervention dans mon bureau parce que j'avais une question sur un truc où je sais

qu'eux sont assez calés. Je trouve ça important d'échanger entre les services. Quand on a des infos STUP ou quoi on va trouver le SER, on en discute et du coup quand eux ont une info à demander ils viennent nous trouver et c'est gai pour eux d'avoir une réponse correcte et ça si tu n'as pas un policier motivé tu n'y arriveras pas.

- Tu penses que c'est en instaurant plus de communication que ça fonctionnera mieux au niveau des préjugés ?
- Il y a clairement un manque de communication entre les services mais maintenant pas avec tout le monde. Il y a des gens il n'y a aucun problème tu vas discuter, tu vas aller les trouver il n'y a aucun problème ils vont toujours te recevoir. Il y en a d'autres c'est « je reste dans mon bureau, je m'occupe de mes affaires et je ne me mélange pas aux autres ». Moi oui, je suis jeune policière, j'aime bien être en contact et connaître un peu tout le monde et quand je suis arrivée ici dans la zone j'ai essayé d'aller un peu chez tout le monde, de discuter, de montrer aussi ma motivation et que les collègues peuvent compter sur moi en tout cas pour mon quartier quoi. Et ça je crois, je pense en tout cas que c'est le ressenti général des collègues en tout cas ils m'ont déjà dit « C'est gai parce qu'on voit que tu connais ton quartier, que tu t'investis et on sait qu'on peut compter sur toi si on a besoin d'un coup de main »
- Ça donne une meilleure image quoi ?
- C'est ça et moi je trouve ça super important quoi, vraiment travailler avec tous les services.
- Alors je voudrais te demander maintenant, est-ce que tu saurais me décrire une de tes journées type ?
- Alors pour le A j'arrive 20 minutes avant mes heures de service, je prends mon café, je me change et puis on part faire les écoles donc en général vers 8h-8h30. Si j'ai des domiciles de gens qui ne sont là que le matin alors je pars faire mes domiciles. Si je n'ai pas de domicile le matin, soit je fais un petit tour dans le quartier pour voir que tous les jeunes sont rentrés à l'école, que si certains traînent qu'ils nettoient leurs crasses, voilà. Je m'occupe des zones de stationnement aux abords des écoles pour vérifier que ce soit bien les parents qui stationnent pour déposer leurs enfants et pas les riverains et puis en général je rentre au boulot. Ensuite j'attaque l'administratif, car en général la veille j'ai fait un tard donc quand je fais un tard je sors quasi jusqu'au finish ; du coup le lendemain je fais mon administratif : j'encode les domiciles, je rédige les PV roulage que j'ai pris, on va chercher nos dossiers donc on regarde un peu ce qu'on a s'il y a des gens à convoquer on va essayer de les appeler, si on n'a pas de numéro de téléphone on va déposer une convocation et le reste de la journée ça va dépendre du boulot qu'on a. Si on a des domiciles où les gens nous disent qu'14h ils sont là, alors on ressort. Mais si on a beaucoup d'administratif on va plutôt rester à l'intérieur pour faire nos PV, rédiger nos rapports administratifs, rédiger nos domiciles, voilà. Maintenant quand on fait le tard c'est plutôt le contraire je dirais, toute la partie administrative se fait jusque 16h-16h30, ensuite je vais sortir je vais aller voir un peu dans le centre avec les magasins si tout se passe bien. Moi j'ai un quartier un peu spécial comme c'est le centre, je ne vais pas sortir que quand ce sont des domiciles quoi, notre présence est indispensable aussi en dehors donc voilà. Et donc je fais mes domiciles le soir et je rentre à 7h.
- Et si tu devais m'énumérer le genre de tâches que vous faites ?
- Domiciliations, inscriptions, radiations, enquêtes de cohabitation pour les étrangers donc deux étrangers qui viennent vivre en Belgique et qui demandent une cohabitation légale ou bien un étranger qui vient vivre avec un Belge et qui demande une cohabitation légale. On va passer tous les six mois vérifier que ces personnes cohabitent toujours bien ensemble donc ça c'est pour les cohabitations. On s'occupe de toutes les

suites d'enquête surtout en roulage donc quand il faut signifier une déchéance du droit de conduire, quand la personne n'a pas payé une amende, on va aussi s'occuper d'aller auditionner les gérants des sociétés dont les PV ne sont pas arrivés aux conducteurs réels des véhicules ou que les conducteurs n'ont pas donné suite ; donc on va aller auditionner les gérants de sociétés pour savoir qui roulait vraiment. On fait aussi les auditions pour accidents de roulage, moi comme j'ai la ville qui a son siège social dans mon quartier j'ai aussi toutes les suites d'enquête à la ville donc voilà ce matin j'ai été voir le responsable des travaux j'avais trois dossiers donc trois auditions, trois PV, donc ça prend du temps. On prend parfois du judiciaire ça c'est quand l'OPJ a beaucoup de boulot ou est absent. Même chose, on auditionne des gens de notre quartier qui sont impliqués dans des faits judiciaires et que le parquet demande soit une ré-audition soit une première audition. On fait du roulage aussi, de nouveau dans le centre il y a beaucoup de problèmes de stationnements, il y a des zones de chargement et de déchargement pour les livraisons des magasins il y a souvent des camions qui s'y stationnent donc des véhicules en double file et tout le bazar. Moi j'essaye vraiment aussi d'avoir un bon contact avec les commerçants donc à chaque fois qu'il y a un nouveau commerce je vais aller me présenter, donner ma carte, essayer d'avoir un échange car mine de rien ce sont des gens qui sont des sources d'informations en or parce qu'ils voient tout et sont là toute la journée. Donc moi j'essaye vraiment de connaître je ne dis pas tous les commerçants mais les gens qui sont assez open avec qui on n'a pas de problème pour discuter. Qu'est-ce qu'on fait d'autre ? Toutes les enquêtes ici quand on a un domicile et que l'urbanisme constate qu'il n'y a pas eu de permis d'urbanisme pour le logement c'est à nous d'aller vérifier sur place combien il y a de logement, qui habite où, où sont situés les appartements, de faire un rapport à l'urbanisme qui lui mettra en demeure le propriétaire de se mettre en ordre et de déclarer tous les logements qui sont dans son appartement. On est aussi chargés de faire respecter le règlement communal donc avec les PV de sanctions administratives. Je pense qu'on arrive plus ou moins au bout...

- C'est vrai que c'est déjà pas mal, est-ce que tu penses que dans les autres services ils sont conscients de tout ce boulot ?
- Je ne pense pas, pas tout en tout cas. Pour eux ça se résume je pense, enfin moi les à priori que j'avais : l'inspecteur de quartier il fait les domiciles, il gère de temps en temps un petit conflit de voisinage car ça aussi on s'en occupe j'ai oublié de le dire, tout ce qui est conflit de voisinage, tapage nocturne, les revisites en cas de coups et blessures intra-familiaux, on prend les coups de téléphone pour les plaintes des voisins ça, ça prend énormément de temps les gens se plaignent et on ne trouve pas toujours de solutions. Comme moi je suis à pied dans le centre-ville je suis beaucoup aussi interpellée par les gens, un renseignement sur un chemin, un renseignement général, tout ça prend beaucoup de temps et je pense que les autres services, enfin pas tous mais pour la plupart, ne sont pas au courant de ce que l'on fait et du temps que ça nous prend, quand on le fait correctement hein ! (*rires*)
- Bien sûr et maintenant si je te demande : est-ce que tu te sens fière de toi avant de commencer ta journée de travail ?
- Oui, je m'investis dans ce que je fais et ce que j'aime dans ce boulot par rapport au boulot d'intervention que je faisais avant c'est qu'on a beaucoup plus de feedback parce que quand on a un problème de quartier ou une personne qui nous demande un conseil on va aller jusqu'au bout et c'est nous qui allons finir le truc ou au moins être mis au courant par les gens des démarches qu'ils ont entrepris ou de la finalité et ça c'est gai quoi. Quand on a un conflit de voisinage que pour finir on arrive à arranger à l'amiable

et qu'ensuite les gens viennent te remercier, c'est gai quoi, c'est une belle reconnaissance, beaucoup plus que ce que j'avais en intervention.

- Donc ça c'est un point qui est vraiment différent ?
- Ah oui, vraiment.
- Pour reparler de l'intervention justement, est-ce que tu penses que si on annonce à quelqu'un qu'il est détaché au service quartier pour une durée indéterminée, tu penses que ce sera quoi sa réaction ?
- Ça dépend car je sais que certains sont intéressés par le quartier donc ils seraient hyper contents mais d'autres seraient dégoutés. D'ailleurs dans la zone ils ont la possibilité de faire des stages au SER et au quartier, moi ça fait un an que je suis ici, je n'ai pas eu un seul de l'intervention qui est venu en stage quartier quoi, alors qu'en ce moment il y en a un en stage au SER quoi. Evidemment c'est plus glorifiant de dire « je suis en stage au service recherche » qu'en quartier quoi.
- Tu penses donc que ce serait différent si on leur annonçait un stage au SER ?
- Oui, car le quartier c'est un peu « le travail des vieux, des plus âgés qui ont envie d'avoir un boulot planqué », je pense que c'est ça l'image alors que pas du tout. Nous on nous appelle « la gériatrie ici », alors que ce n'est pas le cas. C'est vrai qu'il y a des jours où il y a un peu moins de travail et où on va plus rigoler et discuter de tout et de rien mais quand il y a du boulot, il y a du boulot et on bosse quoi.
- Tu me dis que vous êtes considérés comme la gériatrie pourtant toi tu me dis que tu essayes de développer la communication, tu me dis « pourtant moi je suis jeune, je suis là, ils me voient » donc tu penses que finalement ce sont quand même des stéréotypes bien ancrés finalement ?
- Oui je pense. Moi je peux comprendre les collègues de l'inter, parce que peut être aussi une fois ils ont demandé à un collègue de faire quelque chose qui a été mal compris et que le collègue du quartier lui a dit que ce n'était pas son boulot. Et peut être que cinq minutes après il a vu ce collègue boire un café et discuter et qu'il va dire « En plus il a le temps, il m'a envoyé sur les roses, ils ont vraiment rien à foutre ».
- Tu penses que parfois c'est justifié ?
- Non parce que je pense que la plupart des gens ici, si l'inter demande un service ils vont le faire mais nous on donne la main on n'a pas envie qu'ils nous prennent le bras. Je pense que parfois ils oublient qu'on a encore notre boulot.
- Parfois ils exagèrent ?
- Oui, ils essayent quoi. Moi lundi je constate un accident dans le centre, deux poteaux arrachés, moi ça ne m'ennuie pas je vais faire le PV, je passe 30 min à regarder les caméras pour voir si on ne voyait pas de véhicule endommagé. Je ne vois rien, c'est un PV à charge d'inconnu, je l'ai fait mais je demande quand même conseil à un gars de l'inter car je ne connais pas toutes les procédures ici c'est normal je n'ai jamais fait d'inter ici, et en rigolant je dis « hé les gars vous avez vu je fais votre boulot » et eux ils trouvaient ça normal. Ben oui « c'est normal c'est toi qui constates c'est toi qui actes » mais non ce n'est pas mon boulot à la base de faire des PV d'accident de roulage.
- Est-ce qu'ils disent ça typiquement au quartier ou à d'autres ?
- Non je crois que c'est typiquement au quartier car au SLR ils n'oseraient pas. T'as une patrouille du SLR qui appelle pour dire qu'il faut envoyer une équipe pour faire le pc, il n'y en a aucun qui va oser dire quelque chose.
- Ils prennent plus de liberté envers vous en tout cas ?
- Je pense oui, déjà on est seuls aussi. Moi je dis venir en aide il n'y a pas de soucis mais il ne faut pas exagérer quoi.

- Pourtant ça a l'air d'être quand même clair qu'il y a des représentations erronées sur votre service et des idées qui circulent qui guident leurs actes aussi puisque dans cette façon d'agir ça a l'air quand même dicté par des représentations sur vous ?
- Oui c'est se dire « T'as quand même le temps donc fais-le quoi ». Ca ne m'est jamais venu à l'esprit de filer le truc à l'intervention mais ce qui aurait été agréable quand tu dis ça à un collègue sur le ton de l'humour, ne pas commencer à dire « c'est normal c'est ton boulot » c'est juste ça.
- Et toi, personnellement tu connais bien le personnel de l'intervention ?
- Bien... Oui je connais leur nom, leur situation familiale maintenant je connais un peu plus les fumeurs que les autres mais ce n'est pas tout le monde quoi.
- Pas plus de contacts que ça à l'inter ou quand même ?
- J'essaye, moi à chaque fois que je dois me mettre en réseau je ne vais pas téléphoner je vais aller en bas. Je vais me mettre en réseau, faire papote 3 minutes avec les personnes de l'accueil mais c'est aussi parce qu'ici au quartier j'adore tous mes collègues mais on est trois à avoir plus ou moins mon âge. Donc je me marre avec les autres mais parfois c'est gai de discuter avec quelqu'un de ta tranche d'âge et ça je retrouve plus à l'intervention. Maintenant à côté de ça je ne voudrais pas travailler à l'inter hein ! Parce que l'ambiance là-bas je ne la voudrais pas. Mais c'est quand même gai de temps en temps de discuter avec les gens de l'inter et de nouveau, le contact avec les collègues veut dire aussi que si un jour j'ai un problème et que je crie au secours, s'ils me détestent ils vont venir mais il y aura peut-être moins le cœur à l'ouvrage. Mais si tu t'entends bien avec les gens et qu'ils savent que tu es là pour eux aussi, il n'y a rien à faire, c'est du retour quoi.
- Vous essayez d'alimenter de bons contacts, pour qu'ils aient une bonne image aussi par rapport à tout ce qu'on entend ?
- Oui.
- Tu disais que tu ne voudrais pas aller à l'intervention ?
- L'ambiance. C'est pas un secret ici, il n'y a pas une top ambiance à l'inter. Je pense que c'est X quoi. Moi j'ai fait six ans d'intervention ailleurs, tout le monde s'entendait bien, personne ne se crachait sur la gueule. Alors qu'ici je pense... Enfin c'est ma manière de penser, je n'y suis pas donc peut être que je me trompe totalement et qu'en bas tout est rose, tout est beau mais je ne pense pas. Je pense vraiment qu'il y a une mauvaise ambiance et particulièrement entre les filles. Moi je sais qu'en bas il y a des filles qui ne m'apprécient pas alors que je ne leur ai rien fait, je n'ai même pas eu l'occasion de discuter avec certaines.
- Tu penses que c'est lié à la différence de service ?
- Non, ça je ne sais pas, non je ne m'avance pas. Je crois que c'est lié à autre chose, c'est plus des histoires de gonzesses j'ai envie de dire. C'est plus lié à certaines jalousies.
- Quelle est finalement ton image de l'intervention compte tenu des représentations dont on parlait tout à l'heure et des quelques tensions ?
- Moi l'image de l'inter que j'ai, c'est que je n'ai jamais eu de soucis quand j'ai fait appel à eux, j'ai eu les aides. Quand ils ont fait appel à moi je suis allée aider à plusieurs reprises, j'ai fait du renfort inter quand ils étaient débordés. Mais encore une fois il ne faut pas nous prendre pour le dindon de la farce. Moi je sais que je vais pouvoir demander des choses à certains collègues de l'inter que je sais que je ne vais pas aller demander à d'autres.
- Mais c'est plus en fonction des affinités alors ?
- Je pense.
- Et pas vraiment en fonction du service auxquels ils appartiennent ?

- Non, non. Moi ce que je recherche surtout c'est créer des liens, parler entre collègues, échanger des avis, je trouve ça super important.
- C'est peut être aussi lié au fait que tu sois jeune ?
- C'est clair. Je vais dire les plus anciens comme les nouveaux il y a des points positifs et négatifs. Il faut dire qu'un plus ancien a plus d'expérience que le meilleur des policiers qui est policier depuis deux ans n'aura pas. Maintenant voilà, ça fait x années qu'ils sont là (*sous-entendu : ses collègues plus âgés*), ils ont une ancienne mentalité qui est soit la mentalité de la police communale soit celle de la gendarmerie qui même si ça fait 12 ou 14 ans qu'elles n'existent plus, et bien c'est quand même toujours comme ça. Et les nouveaux policiers il y en aussi qui se croient sortis de la cuisse de Jupiter « ça y est, je suis armé, j'ai deux étoiles c'est la fête ». Moi ces gens-là j'ai moins tendance à aller vers eux qu'ils soient de n'importe quel service.
- Les jeunes policiers un peu cow-boy tu veux dire ?
- Oui c'est ça mais de nouveau, pas tous quoi et ça peut être de tous les côtés. Et que ce soit de n'importe quel côté chaque collègue a ses points positifs et négatifs.
- Tu penses que le fait qu'ils soient anciens gendarmes ou anciens policiers communaux joue un rôle sur leur comportement ?
- Oui ça joue, je pense oui.
- Sur leur façon de penser l'inter ou le quartier ?
- La plupart des vieux gendarmes sont ici, enfin les moins vieux sont au SER et les vieux sont ici. Je crois qu'en inter il y en n'a même plus ou très peu. En inter c'est beaucoup plus des nouveaux, moi en sortant de l'école tu m'aurais dit « Tu vas au quartier », je t'aurais dit « Hein quoi, non, je veux de l'action, du terrain. Au quartier il ne se passe rien ».
- Et à l'école est-ce que le service quartier était valorisé ?
- Pas du tout. Moi je n'ai aucun souvenir. On nous a dit vite fait ce que c'était mais à l'école on en briefe pas sur les différents postes, c'est du global, quand tu sors de l'école tu sauras faire un PV de roulage, un PV de vol dans habitation, faire un menottage.
- Est-ce que c'était plutôt axé sur l'action ?
- Oui. Je vais dire, comme tous les policiers qui rentrent à l'école tu as envie de... Je trouve qu'en effet il faudrait parler d'avantage des différents services dans la police mais pour moi un policier qui sort de l'école devrait passer par du terrain. Moi je ne suis pas d'accord qu'un policier sorte de l'école et ait un poste en quartier par exemple. Même si le boulot de quartier est je pense stéréotypé et un peu dénigré c'est quand même des postes où il y a très peu de places vacantes. Parce que pour les femmes c'est pratique car quand tu as des enfants c'est un horaire fixe et tout ça, c'est moins de risque aussi que l'intervention donc ces postes sont très pourvus. Donc pour moi quand tu sors de l'école tu dois faire du terrain, faire ta bosse.
- C'est marrant que tu dises que ce sont des postes très pourvus alors que tu utilisais le mot « dénigrés » juste avant.
- Je ne dis pas que c'est dénigré mais ce n'est pas valorisé. Je ne sais pas s'il y a une mobilité sortie récemment mais, attends je regarde. (*Fouille dans la base de données des postes disponibles*), en BW il y a plus de places pour l'intervention que le quartier par exemple. En tout cas j'aimerais savoir ce qui en ressort de ton travail, ce qui m'intéresse c'est de savoir les conclusions. Moi en tant qu'ancien intervention j'avais ces stéréotypes j'ai l'impression que les autres l'ont aussi mais est-ce que c'est vrai, parce que parfois tu as une impression et tu es étonnée des résultats.
- Mais toi tu trouves quand même que ça se confirme ici, tu ressens quand même qu'il y a quelque chose ici aussi ?

- Oui rien que du fait qu'on nous appelle la gériatrie, mais bon moi je m'en fous ça me fait rire ? Mais vraiment là où j'étais agréablement surprise en venant ici c'est de voir la motivation des collègues parce que tu peux aller demander chez les autres qui ont quelques années de bouteille, ils te donneront toujours un bon conseil quoi. Je ne mets pas tous mes collègues du quartier de Z dans le même panier mais vraiment c'est flagrant par rapport à ici. Moi un collègue qui me dit « moi quand il y a un souci dans une rue je n'y passe plus » ... Ici j'ai croisé les doigts avant de venir pour ne pas tomber sur les mêmes collègues que j'avais là-bas.
- Et comment ça se fait que tu aies voulu venir au quartier malgré la mauvaise image que tu en avais ?
- Je voulais me rapprocher, je voulais des horaires plus administratifs et le boulot de quartier me plaisait donc il y a un moment tu te dis tant pis moi je ferai mon travail.
- Et pour terminer et reparler de ton travail justement et de tes tâches, si tu devais briefer une nouvelles recrue sur les difficultés qu'il risque de rencontrer, qu'est-ce que tu lui dirais ?
- Ne pas te laisser dépasser par un dossier, quand tu as un dossier tu le prends, tu le traites quand tu as ton audition tu la rédiges, tu ne dis pas « je vais le faire demain » car nous on ne sait jamais ce qu'on aura comme boulot. Si ça se peut pendant une semaine tu auras deux domiciles et deux dossiers par jour et là d'un coup tu vas te choper 20 domiciles et 25 dossiers. Toujours rester motivé malgré ce que certaines personnes pourraient dire et il faut aimer ce que tu fais, il ne faut pas venir au quartier par dépit ou dire : « je viens pour me la couler douce », sinon après plusieurs mois...
- La difficulté c'est d'intégrer finalement l'image que le quartier véhicule et venir dans ce but de ne rien faire ?
- Oui, je pense. Je crois que le boulot qu'on a c'est facile sans être facile. C'est facile car ça s'apprend très vite, encoder un domicile, apprendre le règlement, savoir les démarches et de toute façon quand tu as une question il y a toujours quelqu'un derrière toi pour te répondre. Donc apprendre la base du boulot d'inspecteur de quartier ça va très vite mais il faut rester motivé car sinon c'est un boulot qui peut être barbant quoi. Si tu ne fais plus ton boulot à cœur, alors tu fais tous les jours tes encodages à deux balles. Moi c'est pour ça que j'essaye de toujours faire mon boulot à fond quoi, comme ça mon boulot il...
- Il te paraît moins redondant ?
- Oui et puis si tu te cantonnes à juste faire tes domiciles, tes enquêtes de cohabitation et tes auditions, et bien ce n'est pas spécialement intéressant. Ce qui est intéressant c'est d'aller creuser, venir en aide aux personnes qui nous le demandent ou qui ne le demandent pas mais chez qui on voit qu'il y a un problème. Etre proactif c'est ce qui fait la richesse de notre boulot aussi. Il faut rester motivés mais j'ai facile à dire car je ne suis là depuis qu'un an, je verrai dans 10 ans si j'ai toujours le même discours. Maintenant chez nous les choses changent, quand tu fais ton boulot correctement tu as un résultat et tu es beaucoup plus vite démotivé car tu vas arrêter dix fois le même « peille » et dix fois le magistrat va te dire de le remettre dehors et moi je sais qu'à l'inter j'ai eu beaucoup de démotivation dans ce sens. Ici dans ce boulot je pense que tant que tu es motivé tu auras du résultat.
- Ah et bien merci beaucoup pour ton temps, c'était parfait.

- Alors pour te resituer avant de commencer, je suis là aujourd'hui dans le cadre de mon mémoire, mon travail de fin d'étude. J'ai décidé de faire ce travail sur l'inspecteur de quartier. A savoir, ce que pense l'inspecteur de quartier de son boulot mais aussi ce que pensent les autres services du boulot de l'inspecteur de quartier. Alors ce n'est pas un questionnaire où tu dois répondre à toutes les questions comme une machine c'est plutôt des thématiques auxquelles tu peux répondre par ce qui te vient à l'esprit. Si tu veux tu peux commencer par te présenter si tu le souhaites.
- Me présenter ? D'accord, J-M M, inspecteur de police depuis 27 ans, agent de quartier depuis 27 ans.
- Il y a 27 ans tu étais donc à la police communale, c'est ça ?
- Bien sûr. Avant nous étions tous des inspecteurs de quartier et nous avions tous l'intervention en même temps. L'agent de quartier a toujours existé. Donc comment les services voient le nôtre ... Et bien pour ceux qui ne sont jamais venus dedans, comme un mouiroir qui ne sert à rien et on ne sait pas ce que les policiers qui sont dedans font. Alors que, à l'inverse moi je le perçois comme une source d'information très importante pour autant que le policier qui gère son quartier le fasse sérieusement et connaisse son secteur. Celui qui le fait en s'en foutant n'aura jamais d'information pertinente tandis que celui qui suit un peu son secteur il sait très bien tout ce qui s'y passe, il sait dire où il va y avoir des soucis et où il ne va pas y en avoir. Donc nous sommes une source d'information très importante mais dans laquelle on vient rarement chercher des éléments, pensant qu'on ne les a pas. Quelques rares exceptions qui ont déjà bien compris le système et qui savent qu'en venant chez nous poser la question, ils repartent toujours avec une réponse.
- Tu dis qu'on vient rarement vous solliciter
- *(me coupe)* Au niveau des informations, sous-exploités.
- Est-ce que tu penses que cela se passe au même niveau pour tous les services ? Ou est-ce que tu remarques plus cela pour un service en particulier ?
- Les services de police locale, que ce soit d'autres polices locales ou la police locale de X, que ce soit SSI ou SLR, certaines personnes venaient voir l'agent de quartier avant, mais maintenant... Ils ne viennent plus parce qu'ils ont quitté le corps, mais avant ils venaient systématiquement prendre des infos mais maintenant... Pour moi à deux ou trois exceptions près, généralement le SLR,...
- Eux ils viennent quand même encore parfois ?
- Oui, le SSI par contre, c'est exceptionnel.
- Il y a quand même une plus forte collaboration entre SLR-quartier qu'entre quartier et inter ?
- Au niveau information, oui.
- Est-ce que tu pourrais plus ou moins me décrire une de tes journées-types ?
- Ça change tous les jours presque.
- Ou un panel de tâches types si tu préfères ?
- Ça part de la surveillance en semaine des écoles : contact, information. Ensuite une petite patrouille préventive dans certains coins du quartier pour vérifier ce qu'on a demandé de faire aux gens comme couper de la végétation qui déborde sur la voie publique. Ensuite soit rentrer ici faire de la rédaction, prendre connaissance des nouvelles apostilles, entendre des personnes ou aller en secteur pour les domiciles, tout ce qui est administratif, les problèmes de quartier, puis on est très vite à 16h. Pas le temps de s'ennuyer, prendre des apostilles, aller à l'extérieur aussi, contact contact contact, continuellement.

- On parlait tantôt des relations entre vous le SLR et le SSI. Si je te disais par exemple aujourd'hui qu'est-ce que tu penses si on demandait à des membres du personnel hors quartier de venir faire un détachement au quartier pour une durée indéterminée ? Quelle serait leur réaction ?
- Ça a été fait et tout le monde a repoussé pour ne pas venir sauf certains volontaires je dirais 10%-20%, pour les autres 80% ils ont tout fait pour ne pas venir au point où ça a été suspendu et qu'ils n'ont plus eu le besoin de venir.
- Tu penses que si ça existait au SRL ce serait la même réaction ?
- Je pense oui
- Même si eux sont un peu plus au courant parce qu'ils viennent quand même chercher des informations chez vous donc ils savent que vous êtes quand même une mine d'informations, ils connaissent peut être mieux votre boulot, tu penses qu'ils réagiraient quand même de la même façon si on leur annonçait qu'ils sont en détachement ?
- Je pense qu'ils voient ça comme une tâche ennuyeuse parce qu'ils sont jeunes et ce qu'ils préfèrent c'est Starsky et Hutch en ville, les sirènes et les feux bleus et courir après les voleurs mais il n'y a pas que ça dans la police. La police est avant tout un service à la population que ce soit un problème de crottes de chiens ou la big affaire, le meurtre, l'assassinat. Mais je crois qu'en pourcentage il y a plus de problèmes gérés en proximité qui font tourner la commune, la ville en général, qui font avancer plus que les missions urgentes, etc.
- Et pourquoi tu penses qu'ils trouvent ça ennuyeux alors que toi tu me dis que tu ne le penses pas ?
- Eux pensent que c'est ennuyeux parce que c'est sortir faire les domiciles, que c'est routinier et que c'est toujours la même chose. Mais on rencontre des gens différents tout le temps, on a des contacts, on a des infos et voilà mais pour eux c'est toujours prendre sa petite farde, le vieux policier, l'agent 212 quoi et voilà.
- Si on continue dans les relations entre les différents services, tu penses que tu connais bien le personnel de l'intervention ?
- Non. J'en connais aucun, quasiment aucun, bien certainement pas.
- Et pourquoi ?
- Parce qu'on ne se fréquente pas, on ne se fréquente plus. Avant il y avait deux sites, le quartier était sur l'Hôtel de Ville, l'intervention était chaussée de L , donc avant c'était les fainéants de l'Hôtel de Ville et maintenant qu'il y a un seul site il y a l'ancien bâtiment et le nouveau bâtiment et je crois que si on nous mettait tous dans une pièce ce serait la partie de gauche et la partie de droite.
- Entre l'intervention et le quartier ?
- Oui
- C'est la même chose avec le SLR ?
- Non avec le SLR on a beaucoup plus de contacts. On a des contacts hein c'est pas ça (sous entendu : avec l'intervention) mais pas au niveau personnel, professionnel de temps en temps mais non je ne les connais pas. Tu veux un exemple ? Le collègue de l'intervention qui est décédé, on m'a dit son nom, et bien je ne savais pas qui c'était, il a fallu que je voie une photo pour le reconnaître alors qu'il était collègue depuis 4 mois. Je peux croiser des tas de gens mais je ne connais plus leur nom c'est pour ça que je dis toujours « Salut ça va toi ? » comme ça c'est plus facile.
- Avec le SLR, les contacts sont meilleurs ?
- Et bien c'est différent c'est tous des anciens policiers, enfin, quasiment. Policiers ou gendarmes et on se connaît depuis 20 ou 25 ans ou un peu moins 15 ans.

- C'est marrant parce que tu dis que ce sont des vieux policiers mais pourtant quand je te disais : « est ce qu'ils viendraient ici ? » tu me disais que non car ils pensent que c'est ennuyeux.
- Mais non parce que ce n'est pas la même chose, parce que pour eux ils ne sont pas dans le même créneau de travail.
- Tu dis que pour eux ils pensent faire un travail différent du vôtre ?
- Un travail plus important, ils ont l'impression que leur travail est plus important.
- Tu veux dire qu'il y aurait ce prestige un peu de la tâche ?
- Oui je pense oui, certainement. Agent de quartier pour eux c'est très calme, ce n'est jamais nous qui allons élucider une grosse affaire alors que pourtant on a peut être toutes les informations pour le faire. Moi personnellement j'ai élucidé un meurtre par mes informations d'agent de quartier donc voilà c'est tout. C'est un manque de concertation, mais on a certainement des informations qui peuvent servir. La PJF par exemple est plus partie prenante des inspecteurs de proximité que la police locale en général. La police judiciaire près des parquets vient plus au contact avec l'agent de proximité.
- Pourquoi tu penses ?
- A mon avis il y a une autre culture dans ce qu'on leur dit de faire, peut être un canevas à suivre une obligation de passer par là ou quelque chose.
- Tu penses que si on avait la même conversation il y a 20 ans, c'est-à-dire avant la réforme des services de police, tu m'aurais dit la même chose sur les stéréotypes qui vous guettent ?
- Oui.
- Tu penses que ça n'a rien changé ?
- Non.
- Si ça a évolué tu penses que c'est en positif ou en négatif ?
- C'est resté, ça stagne et ça stagnera toujours. Et le problème c'est que quand la génération de policiers comme moi et d'autres du service partira dans une dizaine d'années et sera remplacée par d'autres, ... Il n'y a plus cette culture d'être à la ville pour la ville, moi je suis rentré policier à X, je suis resté policier à X tout le temps, donc je connais ma ville, je connais mes autorités communales, je connais tout le monde et je sais où ça se trouve. Il y a des gens ici qui ne savent même pas qui est bourgmestre, ils travaillent dans la ville mais ils ne savent pas qui est bourgmestre, qui sont les échevins, à qui ils s'adressent, à quel service communal, ...
- Et ça tu penses que c'est différent d'avant ?
- Oui parce qu'avant c'était la police communale qui était engagée par la commune pour la commune, maintenant tu es engagé par la police fédérale et puis tu passes un examen pour venir en police locale pas dans un endroit où tu as envie de travailler mais dans un endroit qui est proche de chez toi et toujours avec la perspective de se rapprocher de plus en plus. Donc dans une génération ou deux générations de policiers je m'attends à une refonte complète du système d'inspecteur de proximité parce que je ne pense pas que les gens auront encore l'envie de le faire comme on le fait maintenant.
- Et ça tu penses que ça va changer sur les représentations qu'on a ?
- Ils devront s'adapter car les tâches que l'on fait aujourd'hui, dans 20 ans il faudra encore les faire. Ça ne s'appellera peut être plus inspecteur du quartier mais peut être GJO du quartier ou bien Rambo du quartier, mais il faudra trouver des aménagements pour que cette tâche soit acceptée ou peut être qu'en vieillissant ils vont s'assagrir mais le problème c'est que nous on avait une culture. Si on prend au niveau des anciens gendarmes ici ils étaient apostilleurs au niveau de la gendarmerie donc c'était à peu près le même travail et les inspecteurs de proximité qui sont ici on a tous été agent de

quartier au départ. Donc ce n'est qu'une poursuite de notre culture policière tandis que là il n'y en a pas et qu'est ce qu'on leur dit ? « Ben non c'est pas bon là bas » donc qui va vouloir aller travailler dans un service où ce n'est pas bon ? Il n'y a que ceux qui viennent ici travailler qui repartent en disant « Ah oui ce n'est pas du tout ce qu'on pensait ».

- Donc tu penses que venir travailler ici ça fait changer les mentalités ?
- Oui, ça permet de voir autrement et de juger sur ce qu'on fait.
- Tu as remarqué que les gens qui venaient travailler ici changeaient d'avis ?
- Bien ils sont intéressés. Quand on discute on parle, on leur montre, ils savent.
- Ça tu penses que c'était pareil du temps avant réforme ?
- Oui
- Et les stéréotypes venaient de qui à ce moment là, la gendarmerie ?
- Non, en interne, des policiers plus jeunes qui n'y travaillaient pas ? Il y avait la règle des trois B, avant, au niveau de la police, l'agent de quartier était considéré comme le trois B.
- Ah et qu'est ce que c'est la règle des trois B ?
- Boire, bouffer et baiser la femme des autres.
- Oh dis !
- (rires) Mais voilà c'était comme ça que c'était vu. Voilà c'est résumé, mais boire, pourquoi ? Parce que le policier de quartier on le voyait toujours au bistrot, mais ça, ça a bien évolué. Bouffer, voilà parce qu'il allait manger ailleurs et compagnie. Et baiser la femme des autres, je ne vais pas te faire de dessins mais c'est parce qu'il trainait soi-disant. C'est une image qui a existé et comme c'est négatif ça se propage facilement mais ce qui est positif ça se propage beaucoup plus difficilement. Cette rumeur là elle est toujours là, demande à n'importe qui ce qu'est l'agent de quartier, je suis sûr qu'il y en a 5/6 qui vont te dire ça. Maintenant il y en a aussi qui apprécient notre information, mais ce n'est pas assez de pourcents, il n'y a pas assez de personnes qui exploitent ça.
- Tu penses que ça vient d'où cela ?
- Qu'ils ne veulent pas venir ? Je ne sais pas moi, ils ne veulent pas venir au contact où ils n'osent pas mais pas oser je ne pense pas. Ils préfèrent ne rien mettre dans un PV plutôt que de mettre des informations... (sous-entendu venant du quartier) ou même ne fût-ce que les chercher parce que toutes ces informations parfois elles sont juste simplement là.
- Tu penses qu'ils n'y pensent pas où que c'est juste qu'ils pensent que vous ne saurez pas les aider ?
- Je pense que c'est un manque de professionnalisme.
- Tu penses donc qu'au fond ils sont bien au courant que vous avez des informations qui pourraient les aider ?
- Je pense oui, en tout cas certains d'entre nous ils savent qu'en entrant dans notre bureau ils auront des informations mais ils ne le font pas. Pourquoi ? Il faut leur demander. Moi en tout cas c'est ce que je constate mais peut-être qu'ils ne viennent pas chez moi. Peut être qu'ils vont chez mes collègues et qu'ils ont peur de moi mais chez moi je suis désolé mais c'est la PJF ou quelques-uns d'ici mais très peu et en général personne.
- Tu sais me donner quelques raisons pour lesquelles il y aurait ces différents stéréotypes que tu m'as donnés et qui expliquent pourquoi cela n'existe pas pour les autres services ?
- Parce que moi dans mon service je sais que je travaille dans un bon service, le gars à l'intervention il pense aussi qu'il est dans un bon service maintenant moi aussi en tant qu'agent de quartier je critique aussi l'intervention en disant « Mais pourquoi ils n'ont pas fait ceci ou cela ? », je les traite aussi de fainéants en disant qu'ils auraient du faire

ceci ou cela. Voilà, c'est exactement le même dans l'autre sens, ce qui est vrai pour eux envers nous est aussi vrai pour nous envers eux.

- Parce que vous aussi vous avez vos propres idées quant au service d'intervention ?
- Je pense oui. On va rarement souligner ce qui est bon mais on va sûrement souligner ce qui est mauvais. C'est normal car quand je vois qu'ils ont été chez quelqu'un j'essaie de voir ce qu'il s'est passé exactement car moi cela peut m'intéresser dans un de mes dossiers ou dans mon administration mais l'inverse pas, cette démarche n'est pas faite.
- Donc là tu me dis que parfois vous les jugez sur des choses négatives que vous constatez d'eux mais pourtant les choses sur lesquelles tu m'as dit qu'ils vous jugeaient comme : ils sont fainéants, ils ne font rien, etc. Ce n'est pas basé sur des faits concrets, si ?
- Ah non, ce n'est certainement plus dans la police actuelle depuis la réforme. Je dirais dans la police où je suis rentré il y a 27 ans oui. En plus c'était la réalité mais bon on a évolué et maintenant il y a les « on dit » puis il y a les nouveaux qui arrivent, on les forme déjà hein.
- Donc pour toi avant, cette rumeur était fondée ?
- Oui mais l'entretien de cette rumeur ce n'est plus fondé, mais c'était comme ça à l'époque et partout pas que ici. Maintenant il y a beaucoup plus de contrôles, moi j'ai vécu l'époque où j'étais agent de quartier et quand j'allais chez les gens je prenais une « goutte » hein sans aucun souci. Maintenant c'est terminé tout ça !
- Mais les idées sont encore bien là quoi ?
- Ah ça bien sûr.
- D'accord, alors s'il y avait une nouvelle recrue au quartier et que tu devais la briefer sur les difficultés que vous pouvez rencontrer dans votre boulot tu lui parlerais de quoi ?
- Le comportement des personnes, de nos clients. Toujours bien faire attention à ce qui est dit, à ce qui est fait, à qui on parle. C'est une difficulté surtout avec les moyens modernes de communication, ça va très vite, plus vite qu'on ne le pense. Et ne pas se laisser surmonter par les demandes des gens car cela aussi, ils sont de plus en plus assistés. Il faut éviter l'assistanat car si on le fait une fois après les gens il faut tout faire pour eux. Et de ne pas se laisser décourager par la charge de travail, parce qu'on a parfois des périodes où on croit qu'on n'a pas beaucoup mais quand même on n'arrive pas à se mettre à jour. Tout ça parce qu'on nous demande toujours plus, tu as ton quartier mais toujours un œil sur les autres quartiers aussi, tu dois faire avec l'intervention en plus, tu dois organiser des machins en plus et tout cela ça fait partie du système au détriment d'autres choses. Dans le binôme j'ai la chance de travailler avec quelqu'un d'autre qui bosse quand même pas mal car il fait beaucoup de dossiers et compagnie ce qui permet de me dégager quand même pas mal pour faire du travail en plus que d'autres n'ont pas. Donc il ne faut pas se décourager quand il y a beaucoup, si ce n'est pas pour aujourd'hui ce sera pour demain, si ce n'est pas pour demain ce sera pour la semaine prochaine. De toute façon tu as toujours la possibilité de te justifier. Ça ce sont les principales choses, pour le reste apprête toi à attendre tout ce que tu peux dans ta vie et à parfois devoir intervenir dans des trucs que tu ne penses pas que c'est une tâche de la police. Comme la fois où je me suis occupé d'une histoire avec des petits chats voisins qui se battaient et qui mettaient leurs propriétaires en conflit et bien voilà, maintenant il n'y a plus de problèmes entre les personnes.
- Oui, c'est vrai. Alors pour terminer, est ce que tu te sens utile avant de commencer ta journée ?
- Bien sûr hein, parce que sinon je serais dépressif hein et heureusement que je me sens utile sinon je n'aurais plus envie de venir.
- Tu peux me citer, trois moments où tu t'es senti particulièrement utile par exemple ?

- Quoi dans toute ma carrière ?
- Oui ou récemment, c'est comme tu veux.
- Tout le temps oui ! Le mois passé j'ai été voir une petite vieille dame que la famille n'arrivait pas à faire placer, j'ai été l'engueuler chez elle, j'ai appelé l'ambulance et depuis elle a été prise en charge par le CPAS, elle est au home, tout se passe très bien et elle est heureuse. Elle se lave, enfin elle a Alzheimer mais voilà on sait s'en occuper, on sait la soigner. Personne n'osait prendre de décision donc quand tu vois ça c'est le moment de dire stop, c'est intervenir dans la vie des gens pour trouver une solution. C'est souvent ici, je viens d'aller voir un Monsieur il est à la direction dans une banque, il y a eu des agissements suspects chez lui, donc c'est en lui téléphonant que j'ai appris qu'il travaillait dans une banque. Il a retrouvé la lampe du rez-de-chaussée chez lui allumée et ses enfants ont entendu des gens parler chez lui dans la maison mais on n'a pas appelé la police... je lui ai dit de faire attention et d'être prudent car il a quand même une fonction dirigeante dans une banque et on peut penser au « tiger kidnapping », il m'a dit qu'il n'avait pas pensé à cela et qu'il allait beaucoup plus se méfier. Donc voilà, ça ne va pas faire les titres des journaux mais si demain il rentre chez lui, il se voit suivi il va peut être se dire « Tiens, le flic m'a dit de faire attention, je continue je vais jusqu'à la police ». Voilà c'est dans le social, pour ce qui est des dossiers judiciaires, du roulage et machins, des auditions, je ne me sens pas utile hein, je me sens comme un instrument de la justice. C'est à partir du moment où parfois on se rend compte qu'il y a un problème avec la personne et alors là ça prend une autre tournure et on se sent utiles parce qu'on va peut être pouvoir l'aider comme une inscription au CPAS, le sortir de la rue, trouver un appartement ou juste lui donner une voie : va là, fais ça, etc. Mais utile oui, régulièrement, à chaque visite techno prévention je me sens utile, devant l'école le matin je me sens utile. Quand pendant toute une année on essaye de démystifier le policier aux yeux d'un enfant parce qu'il est devant l'école et que le petit enfant se cache derrière le papa ou la maman et qu'en arrivant à la fin de l'année il fait un bisou au policier, et bien cet enfant là n'aura plus jamais peur d'un policier et s'il y a quelque chose il n'aura pas peur d'aller vers le policier donc on démystifie et oui je me sens utile.
- Oui. Tu sais juste me rappeler combien d'années tu es resté à la police communale ?
- Et bien de 87 à la fusion.
- Et bien mille mercis et si tu as quelque chose à rajouter n'hésite pas !
- De rien !

ENTRETIEN AVEC L'INSPECTEUR DE QUARTIER 3

- Donc voilà je vais juste te rappeler que je suis bien là dans le cadre de mon mémoire, pour récolter des informations que je vais essayer d'articuler avec la théorie que j'ai trouvée. Donc moi mon mémoire c'est sur l'inspecteur de quartier et précisément sur l'image qu'à l'inspecteur de quartier de son travail mais aussi sur ce que les autres membres du commissariat ont comme image du travail d'inspecteur de quartier. Pour ça j'interroge différents inspecteurs pour voir ce qui se ressemble ou ce qui diffère dans les informations, donc tu peux me dire vraiment tout ce qu'il te passe par la tête par rapport à cela et si il y a un moment où tu ne sais plus quoi dire, ne t'en fais pas j'aurai une ou deux petites questions à te poser.
- D'accord. Et bien moi par rapport à l'image que j'avais de l'inspecteur de quartier avant d'arriver au quartier c'était plutôt une mine d'information puisque c'est la personne de contact entre la population et les services de police et donc pour moi c'était là que je venais chercher des renseignements s'il m'en manquait. Maintenant il y a aussi tout ce qui est « oui au quartier on ne fait pas grand-chose » et ce genre de choses que beaucoup d'inspecteurs de l'inter disent même s'ils ne le diront peut-être pas clairement lors d'une enquête. Mais quand on arrive au quartier on se rend compte qu'on travaille tout autant qu'à l'intervention. Alors la différence que j'ai vue en arrivant ici c'est que les gens nous voient vraiment comme une personne de référence, au quartier on est vraiment quelqu'un pour les gens. Les gens vont nous appeler par notre nom, notre prénom et s'ils ont besoin d'aide ils vont nous contacter, on va devenir une personne de confiance pour eux. Tandis qu'à l'intervention on intervient et ils se rappelleront d'une intervention policière mais anonyme. C'est rare qu'ils se souviennent de nous. Tu voulais savoir l'image ... ?
- Et bien ce qu'il y a exactement comme image de vous, positive ou négative hein. La communication, les liens entre les services, comment ça se passe exactement sur le terrain.
- Nous au quartier je trouve qu'on est plus dans le social, on travaille plus avec des gens et des petits problèmes qu'ils auraient eux. Ils vont parfois nous appeler parce qu'ils ne savent pas bien écrire et qu'ils aimeraient bien avoir quelqu'un pour les aider à rédiger un courrier administratif ou alors parce qu'ils ne savent pas qui appeler car ils sont dans un bâtiment insalubre et ils voudraient faire des démarches, ce genre de petits problèmes. Dès qu'il y a une enquête au service d'enquête et recherche je trouve que particulièrement on est sollicités par ce service là. Ils viennent chercher des informations sur les habitants car ils nous côtoient, ils nous connaissent, ils nous font un peu confiance (*sous-entendu : les habitants*) parfois donc on a pas mal d'informations à donner. A l'intervention moi je trouve qu'on ne nous demande pas souvent d'informations, il n'y a pas beaucoup de collaboration ici à X en tout cas entre l'inter et le quartier.
- C'est dû à quoi tu penses ?
- L'intervention c'est un service d'urgence donc je ne pense pas qu'ils prennent le temps de venir chercher des informations alors que le service d'enquête et recherche ils prennent le temps de travailler sur un dossier, moi je pense que c'est plutôt à cause de cela. Et puis avant de venir au quartier on ne se rend pas compte du travail que fait l'inspecteur de quartier alors peut-être que si tous les inspecteurs de l'intervention venaient faire un stage au quartier ne fut-ce que un mois ils comprendraient l'étendue du travail qu'on effectue et des informations qu'on effectue quoi.

- Tu penses qu’ils ne sont pas assez au courant de ce que vous faites ?
- Oui tout à fait car pour y avoir été trois ans, et bien trois ans moi à part savoir qu’ils faisaient des domiciles ou des conflits de voisinage voilà ce qu’on a comme image de l’agent de quartier mais en tout cas à X il y a plus que ça quoi. Moi je trouve que quand le service d’enquête vient nous demander : « Tiens, tu connais un peu ce bâtiment là ? Tu sais où se trouve l’appartement ? C’est quelle porte dans l’immeuble ? » Parce qu’ils vont faire une visite domiciliaire ou une perquisition « Tiens tu sais s’il y a des animaux ? ». En fin voilà, moi je trouve que c’est plein d’informations qu’on peut donner qui semblent être des détails comme ça mais qui pourraient avoir leur importance.
- Et est ce que tu pourrais me décrire une de tes journées types en tant qu’inspecteur de quartier ?
- Oui. Alors le matin quand tu arrives à une journée 8-16, tu vas d’abord sécuriser les écoles pendant 45minutes à une heure, veiller à ce que la circulation respecte les piétons, la sécurité des enfants, ce genre de choses. Ensuite moi je rentre, je vais chercher le courrier qui vient soit des parquets soit de l’administration communale pour vérifier les nouveaux domiciles ainsi qu’entendre les personnes dans le cadre de dossiers. Donc je regarde tous mes dossiers, je contacte les personnes pour qu’ils viennent en rendez-vous durant la semaine dans le cadre de ces dossier. Par exemple si c’est une apostille, si un fait s’est déroulé à A et que la personne habite X et n’a pas été entendue, le parquet envoie une suite d’enquête à l’agent de quartier de référence. Donc c’est ça les convocations qu’on envoie et après avoir fait une grosse partie de travail administratif, il y a le gros volet domiciles que là une partie de ma journée je sors vérifier les domiciles des gens, vérifier qu’ils sont bien là, qu’il n’y a pas de fraudes sociales ou ce genre de choses. Et alors il y a aussi une partie patrouille dans le quartier pour vérifier qu’il n’y ait pas de dépôts clandestin, qu’il n’y ait pas de détérioration à la voirie voilà montrer qu’on est là aussi tout simplement, voir qu’on patrouille dans le cadre des vols dans habitation donc voilà quoi ça c’est un peu une journée type.
- Et au niveau de l’étendue des tâches que tu as à faire ?
- Les domiciles et les apostilles sont les deux tâches principales. Les dossiers administratifs comme la personne n’a plus été vue à l’adresse depuis longtemps, vérifier qu’elle y est toujours, où elle est partie, les huissiers de justice qui nous envoient les demandes de vérification aussi. Ca c’est plutôt le volet administratif. Et puis et bien la sécurisation, dresser des PV si on voit des mauvais stationnements ce genre de choses, les conflits de voisinage, l’environnement,...
- Et toi, quand tu étais à l’intervention tu n’étais pas au courant de toutes ces tâches que l’agent de quartier faisait ?
- Bien non, moi je pensais qu’il y avait les domiciles ça bien sûr mais je ne me rendais pas compte de la charge de travail qu’il y avait niveau apostilles, dossiers, rédaction, etc.
- Tu penses que tu avais des à priori ?
- Non moi je n’avais pas d’a priori parce que ça m’intéressait et c’est quelque chose que j’aimais mais tu en entends tout le temps tout le temps tout le temps.
- Tu entendais quoi par exemple ?
- J’entends « Oh au quartier on ne fait rien, au quartier ils vont faire leurs petits domiciles, ils sont bien tranquilles » c’est vrai qu’on n’a pas d’interventions urgentes mais ce n’est pas pour autant qu’elles en sont moins importantes quoi. On a aussi des

enquêtes pour tout ce qui est salubrité, alors c'est vrai que ça paraît moins important qu'une violence intra-familiale qui est en train de se dérouler mais pour la personne pour qui on intervient c'est souvent d'une grande importance pour elle qu'on l'aide dans ses démarches et voilà quoi.

- Et ça donc tu entendais vraiment tout le temps ?
- Ah oui vraiment tout le temps mais ça ça ne veut pas dire qu'ici je n'entends jamais des vieux dinosaures dire « l'intervention de toute façon, ce sont des petits jeunes, en train de boire leur café... »
- Tu penses que c'est réciproque donc ?
- C'est réciproque mais quand même beaucoup plus de l'inter vers le quartier que l'opposé.
- Et de l'intervention vers le SER par exemple ?
- Ah non, là je n'ai jamais entendu de négatif.
- Tu penses qu'on peut dire alors que c'est le service quartier qui ne serait pas très valorisé ?
- Oui il n'est pas du tout valorisé. Et déjà quand on est à l'académie de police, on nous en parle mais on ne le met pas en valeur quoi, on ne nous explique pas l'importance que ça a parce qu'en fait la police de proximité c'est quand même la mine d'or d'information pour aider dans toutes les enquêtes etc. Mais on ne nous en parle pas à l'académie donc c'est normal aussi que les jeunes étudiants ne s'y intéressent pas, souvent les motivations des jeunes aspirants ce sont les horaires car ils veulent famille, etc. Alors qu'en fait personnellement moi si c'était pour faire de l'intervention toute ma carrière je ne serais pas restée à la police. Le travail de quartier c'est vraiment là qu'on a l'impression d'aider, de devenir une personne de référence c'est vraiment plus dans le social enfin voilà moi je pense que ça a plein d'attraits qui pourraient toucher des personnes si on leur expliquait un peu plus.
- Tu penses donc que ce n'est pas valorisé en formation ?
- Non.
- Et l'intervention on en parle quand même ?
- Ben l'intervention, tous les aspirants savent qu'ils rentrent pour ça, ça veut dire que c'est l'image qu'ils se sont faite de la police depuis qu'ils sont tous petits quoi. Disons que l'intervention ils savent qu'un policier c'est celui qui réagit au 101, principalement en tête ils ont le service intervention.
- Donc quand on imagine la police on n'imagine pas l'agent de quartier ?
- Voilà, on ne parle pas nécessairement du service enquête et recherche non plus mais bon quand on parle de ce service les gens se disent « Ah ça c'est bien quand même, tu es en civil tu fais des gros dossiers d'enquête, tu travailles dans tout : la traite des êtres humains, la drogue » enfin tu vois quoi. Le quartier tu travailles là dedans mais de manière beaucoup plus sous-jacente, tu n'as pas un rôle majeur. Les gens ont cette image d'un travail secondaire, pas très important. Pourtant combien d'agents de quartier ne font pas des rapports d'informations pour tous les services et pour toutes les autres zones concernant des individus.
- Et toi tu dirais que tu te sens aussi utile en commençant ta journée au quartier qu'avant quand tu étais à l'intervention ?
- Ah oui oui oui. Moi personnellement je me sens beaucoup plus valorisée en étant agent de quartier qu'en étant inspecteur à l'intervention. Comme je te disais tantôt, à l'intervention tu es vraiment un petit bonhomme habillé en bleu qui intervient pour

aider une personne ponctuellement et puis c'est tout, tu es un policier et c'est tout. A la fin de ta journée tu rentres chez toi, tu es peut-être fatigué, tu as vécu des situations qui sont parfois pas faciles, tu vis plus de choses stressantes mais tu ne te sens pas gratifié quoi. Tandis qu'au quartier tu as vraiment un retour, tu as l'impression que la personne a été contente de ton intervention, tu es devenu une personne de référence pour elle d'ailleurs à Noël combien de personne ne vont pas faire de petits cadeaux à leur agent de quartier alors qu'à l'intervention ce n'est pas une personne en particulier qui sera visée s'ils offrent quelque chose. Et pour avoir été dans le centre, combien de fois les gens ne redemandent pas les inspecteurs de quartier qui ont été là il y a dix ans, mais qui ne sont plus là, comme quoi les gens nous connaissent quoi donc pour moi c'est beaucoup plus gratifiant.

- Et toi personnellement est-ce que tu connais bien le personnel de l'intervention ?
- Depuis que je suis au quartier les gens qui sont arrivés je les connais moins bien évidemment donc je dirais que l'agent de quartier qui travaille ici et qui ne côtoie pas tous les jours les gens de l'intervention non on ne les connaît pas tant que ça quoi. Puisqu'on n'a pas de mission commune quasiment, on ne va pas faire les écoles avec l'intervention, on ne va pas faire les domiciles avec l'intervention, c'est seulement s'il y a quelqu'un de l'intervention qui marque un intérêt pour le quartier et qui veut venir en stage que là on apprend à connaître, mais tant qu'ils restent à l'intervention et nous ici et bien forcément il n'y a pas trop de lien quoi. De temps en temps ils viennent nous demander une information ou l'autre mais on ne peut pas dire qu'on les connaît quoi.
- Tu crois que cela pourrait être lié au fait que vous savez qu'il y a des idées sur vous qui circulent ?
- Non je pense que c'est une habitude.
- Et avec le SER par exemple ?
- C'est aussi une question de localisation spatiale hein. Il y a un bâtiment pour l'intervention et un bâtiment pour nous et l'enquête et recherche donc forcément on se voit plus avec le service d'enquête. Je dirais que même avec le SER ce serait la même chose, s'ils n'étaient pas dans le même bâtiment que nous ce serait exactement pareil qu'avec l'intervention.
- Ca tu penses que cela n'a rien avoir ?
- Avec le service en question ? Non.
- Mais pourtant tu m'as quand même dit qu'il y avait plus d'échange d'info avec le SER donc tu crois que ça aide peut être aussi ?
- En fait comme eux travaillent sur des dossiers de manière plus approfondie qu'ils mettent plus de temps ils ont besoin de prendre des informations partout donc forcément ils vont venir demander au quartier c'est logique.
- Donc même si vous étiez localisés à un endroit différent vous auriez plus de contacts avec le SER ?
- De contacts téléphoniques je pense sans doute oui.
- Et si par exemple aujourd'hui il y avait une nouvelle recrue tu la mettrais en garde contre quelles difficultés du travail de quartier ?
- Ca c'est une bonne question. C'est beaucoup de rédaction donc il faut bien savoir rédiger, maîtriser la langue française, être amenés à rentrer chez des personnes où ce n'est pas toujours très propre. Et les horaires sont, ne sont pas toujours plus avantageux, seulement si tu habites à côté du commissariat : une semaine tu vas faire lundi au vendredi, une autre du lundi au samedi, parfois tu récupères un jour de

semaine. A l'intervention quand tu fais deux nuits tu es quand même deux jours à la maison, quand tu fais 7-15 tu as ton après-midi, quand tu fais l'après-midi tu as toujours une grosse partie de ta matinée. Moi ici quand je fais l'après-midi je pars à 11h30 donc ma matinée je ne l'ai pas vraiment. Tu finis à 20h30, le temps de rentrer chez toi une heure plus tard tu ne fais plus rien, si tu as des enfants tu ne les vois quand même pas. Les horaires de l'intervention je les trouve mieux donc ma motivation c'est vraiment le travail.

- Donc tu as vraiment choisi, enfin... A la base tu es détachée, donc je ne sais pas si tu as vraiment choisi mais...
- Si si j'ai choisi, j'étais volontaire je voulais vraiment venir.
- Maintenant tu as toujours ce statut de détachée, donc c'est possible que tu reviennes à l'inter du jour au lendemain ?
- Oui mais je pense que cela arrange les deux commissaires que je sois ici donc voilà. Quand les places se sont ouvertes je n'ai pas postulé car j'habitais trop loin et la route, moi je dépensais 200euros par mois en essence tu vois mais pour finir maintenant que je suis en couple avec quelqu'un qui travaille ici peut-être que je me rapprocherai peut-être un jour et que je postulerais.
- Pour revenir sur les difficultés je ne sais pas si tu voulais encore rajouter quelque chose...
- La rédaction disons plus dans le fait de bien parler car tu es quand même amené à rédiger des courriers pour le bourgmestre, pour les huissiers, etc. et même tes PV sont à destination du parquet donc je trouve qu'il faut beaucoup plus faire attention au niveau des formules de politesse, etc. Et sinon au niveau difficultés et bien voilà savoir que tu vas rencontrer toutes sortes de gens différents et savoir faire preuve d'empathie autant pour une famille musulmane que chrétienne, africaine, enfin des gens culturellement différents.
- Je ne sais pas si tu as quelque chose à ajouter ?
- Non ça va.
- Alors avant de terminer si tu sais vite me rappeler exactement le parcours que tu as réalisé ?
- Je suis rentrée il y a 6 ans à l'académie, j'ai été engagée à X tout de suite j'ai été à l'intervention 2 ans et demi, 3 ans et puis certains agents de quartiers sont partis pour d'autres zones donc j'ai demandé à être détachée quartier car j'avais déjà fait un stage ici et je me plaisais vraiment bien.
- Tu avais fait un stage quand tu étais à l'inter ?
- Oui exactement j'avais demandé à faire un stage de deux mois, j'avais déjà vu le travail et tout c'est vraiment ça qui me plaisait, j'étais un peu démotivée par le travail d'intervention car je n'y trouvais pas de satisfaction personnelle car ce n'était pas ce que j'imaginais en faisant l'école de police et puis au quartier j'ai vraiment trouvé ce que je cherchais et donc j'y suis depuis plus de deux ans.
- Et bien merci beaucoup !
- De rien va.

ENTRETIEN AVEC L'INSPECTEUR DE QUARTIER 4

- Je te rappelle donc le contexte, il s'agit d'un entretien réalisé dans le cadre de mon mémoire. J'ai décidé de le faire sur l'inspecteur de quartier et surtout sur les représentations qu'ont les autres services de l'inspecteur de quartier et sur lui, ce qu'il pense qu'il dégage comme représentation envers les autres que ce soit positif ou négatif. Tout cela au sein du commissariat de Wavre. Dans ce cadre j'interroge des inspecteurs de quartier mais aussi des inspecteurs d'autres services. Je n'attends pas LA vérité mais j'attends plutôt ce que cela évoque pour toi.
- Ben moi jusqu'à la réforme je n'étais pas inspecteur de quartier. J'étais enquêteur, apostilleur, je répondais aux demandes du parquet. Les dossiers de toutes espèces : judiciaire et roulage principalement. A cette époque de la gendarmerie, le contact avec la population on n'y attachait pas beaucoup d'importance car la gendarmerie avait une façon de faire tout à fait différente de la police communale donc en deux mots : surtout avec moi, les gens devaient marcher au pas. Je disais, j'écoutais les parties concernées et après les gens faisaient comme moi je demandais de faire.
- Tu penses que c'était différent avec les policiers communaux ?
- Oui hein, les policiers communaux c'était des gens qui étaient justement spécialisés dans la proximité, ils connaissaient leur population sur le bout des doigts, on le voit avec mon binôme qui lui est un ancien policier communal. C'est lui qui m'a un peu appris à changer mon fusil d'épaule depuis la réforme c'est pour ça qu'ils ont tenu à créer des binômes mixtes : ancien gendarme/ancien policier communal. Donc bon et bien il y a cette réforme, c'est vrai qu'au début moi je suis assez réactionnaire à tout ce qu'il s'est passé, moi je n'ai jamais demandé à être policier. Moi j'étais un ancien para-commando déjà, pour des raisons personnelles je suis arrivé à la gendarmerie. Il y avait certaines exigences pour y entrer, c'était considéré comme une troupe d'élite, on était encore militaires à cette époque là, le degré d'étude demandé pour entrer à la police n'était pas identique à celui de la gendarmerie déjà.
- C'est ça qui t'a plu dans la fonction.
- Oui oui oui... Mais je ne voulais pas spécialement y entrer à cette époque là puisque ma branche c'était les para-commandos, moi je voulais rester dans ce même domaine d'homme de terrain et plutôt branché vers les groupes d'intervention spéciaux et encore une fois c'est mon papa militaire officier qui avait énormément d'influence sur tout ce que je voulais faire mais je ne regrette rien. Je suis entré à la gendarmerie et j'ai suivi mon petit train-train jusqu'à la réforme. Et à la réforme, malgré les optiques de la sphère là au-dessus, les dirigeants, je restais quand même calé sur ce que je faisais avant. Ça ça a été mal vu par l'officier du département et puis finalement les années s'écoulant il s'est rendu compte lui-même que ça ne servait à rien de se taper la tête au mur, que finalement mon binôme et moi on gère notre quartier. Mon binôme n'est pas attiré vers ce qui est dossier judiciaire, moi j'aime ça par contre il est doué dans tout ce qui est proximité, contact avec la population donc on s'est partagé à la longue le travail de cette façon là. C'est lui qui est du côté de la population, principalement et moi qui m'occupe en majorité des dossiers.
- Donc tu gardes quand même un peu ton optique de départ ?
- Oui, je suis un peu têtue. Quand on a la possibilité on travaille ensemble puis on va chez des gens aussi pour régler des problèmes, mais c'est la seule équipe qui n'a jamais été changée depuis la réforme. Il n'y a quasi que coucher ensemble qu'on n'a pas fait donc on commence après 14 ans à franchement se connaître, il y a un régime de confiance

- entre nous donc on sait quand on ne doit pas marcher sur les plate bandes de l'autre. Il voit bien aussi que quand on part ensemble régler un problème je serais plutôt de tendance expéditive et que mon tempérament revient au galop. J'ai été 25 ans gendarme hein donc ce n'est pas à coup d'éponge qu'on sait changer la tendance d'un type.
- Est-ce que tu penses qu'à cette époque il y avait une grande différence entre gendarmes et policiers communaux ?
 - Oui, énorme hein. Déjà la formation.
 - Tu penses qu'il y avait certaines idées qui circulaient les uns sur les autres ?
 - Moi dans le fond de moi-même déjà je suis toujours gendarme hein, je n'ai jamais demandé d'être policier donc moi j'étais à cette époque fier de ce que j'étais. Ce n'est certainement plus le cas maintenant.
 - Pourquoi ?
 - Et bien justement parce que ce n'est pas un prestige, j'appartenais à une troupe d'élite et maintenant... Ca aurait pu rester comme avant. Ce n'est pas pour autant que l'information passe plus vite, c'est du politique tout ça. Finalement ça aurait coûté moins cher de garder comme en France une gendarmerie et une police municipale où chacun a ses activités bien établies et ça aurait pu continuer comme ça, ça a coûté une fortune cette réforme et ça coûte encore.
 - On va en revenir peut-être au sujet principal si tu n'as plus rien à ajouter ?
 - Oui d'accord !
 - Est-ce que tu pourrais me décrire une journée type d'un inspecteur de quartier ? Concrètement tout ce que vous êtes amenés à faire et que tu fais au long de ta journée.
 - Les services sont établis en deux pauses : 8h-16h ou 12h30-20h30, ceux qui commencent leur service à 8h ils savent déjà que chacun a une école bien déterminée et doivent se rendre sur place du moins pour la rentrée des classes, veiller à la sécurité des enfants. Après cela il y a le courrier, chaque département a sa case et dans ce courrier il y a ces fameux dossiers : demandes du parquet, documents envoyés par la commune, des demandes d'enquêtes, des vérifications. Les jours d'avant moi j'ai planifié ma journée en fonction des dossiers donc j'ai contacté ces gens là par téléphone ou par écrit et je les convoque. Moi j'ai pris l'habitude de convoquer ces gens à date et heure fixe, donc il est possible que sur ma journée j'aie plusieurs personnes que j'ai convoquées. Pour les nouveaux dossiers que je suis allé chercher, il y a la lecture de dossiers, la recherche au registre national, vérifier si ces gens sont connus, vérifier s'ils sont éventuellement signalés à rechercher. Moi j'agis de cette façon là pour voir à qui j'ai à faire, même si ces gens se présentent ici au bureau et comme ça je sais déjà me faire une idée là-dessus.
 - Donc là tu me dis qu'il y a les écoles, les apostilles, les convoqués, ...
 - Oui et quand il y a un moment on sort, on va faire nos domiciles, le travail administratif, il y a de patrouilles aussi pour finalement montrer notre présence dans différents quartier. C'est un peu une sorte de prévention contre ce qui est vol et autres. Moi personnellement je fais un gros travail de bureau, je sors moins que mes collègues.
 - Alors avant de commencer ta journée de travail est-ce que tu te sens fier de toi ?
 - Fier de moi...
 - Est-ce que tu peux me citer trois moments où tu t'es senti utile ?
 - Je me sens utile tout le temps. Moi j'arrive à 36 ans de carrière et je suis plutôt du style perfectionniste donc ce que je fais j'essaye de le faire du mieux que je peux. Donner des conseils aux gens, mais pas des conseils à la gogole, essayer de ne pas les aiguiller sur

une voie de garage mais vraiment des conseils qui tiennent debout quoi. On a quand même pas mal de connaissances même dans tout ce qui est législation civile et pénale naturellement donc on sait guider les gens, on sait même leur donner des conseils pour le moment où ils sont cités au tribunal car ils connaissent peu la magistrature. 36 ans de carrière, malgré l'évolution de cette carrière j'ai toujours aimé ce que je faisais donc moi le matin dans mes souvenirs je ne me rappelle pas être arrivé avec des pieds de plomb pour aller travailler. On se sent utile mais pas par tout le monde, par des gens qui sont conscients qu'ils ont besoin de nous déjà. Donc on va parler du service d'enquête de la police de W, ce sont des gens qui régulièrement viennent chez nous pour demander des renseignements sur des enquêtes qu'ils sont occupés à effectuer car eux n'ont pas le temps de faire de la proximité donc eux ne connaissent pas bien leur population. Donc ils viennent chez nous car en principe on la connaît quand même un peu mieux qu'eux.

- Tu dirais donc qu'il y a une bonne collaboration entre le SER et vous ?
- Oui oui
- Vous vous connaissez bien ?
- On se côtoie régulièrement, ce qui n'est pas le cas avec le service intervention. Ils activeraient un peu leur vitesse d'exécution s'ils prenaient un peu contact de temps en temps avec nous pour dire « Tiens un tel on ne le trouve pas, pourrait-on le trouver ailleurs ? », nous on peut leur dire « Tiens celui-là tu ne peux pas le trouver mais un tel il travaille là, il fait ça, etc. »
- Et ça tu trouves qu'ils ne le font pas assez donc ?
- Non hein, ils ne font pas ça assez, ils ne nous voient pas de la même façon que le service d'enquête. Le service d'enquête j'ai bien l'impression qu'ils nous considèrent un peu comme un service parallèle à eux. On pourrait dire « c'est du judiciaire le service d'enquête, bon dieu c'est un des services les plus importants » mais eux non ils n'ont pas cet esprit là, ils ont besoin de nous. On le ressent dans les contacts qu'on a avec eux. Le service intervention ce sont des jeunes, c'est encore des jeunes d'une autre génération, ils ont d'autres idées, d'autres façons de penser, ils ne trouvent pas spécialement utile de nous contacter, en général. C'est rare, mais certains le font mais bon en général c'est que ça.
- Quand tu me dis que l'intervention a une autre image du quartier, tu penses qu'elle a quelle image en général ?
- Qu'on est un peu planqués sur les bords hein !
- Tu as une explication pour ça ?
- Peut-être qu'on est, comme le SER, ce qu'on appelle des départements privilégiés, on travaille à notre rythme. La tâche à accomplir est quand même lourde ici dans ce département mais ils ne savent pas ce que l'on fait. Pourtant il y a eu des possibilités de savoir ce que l'on fait, ils ont eu l'occasion d'obligatoirement suivre une période de stage chez nous ...
- Mais pas tous ?
- Mais il y en a qui ont refusé ou qui se sont débrouillés pour ne pas en faire et le but était de leur apprendre divers domaines qu'ils ne connaissent pas. Pour exécuter ce type de dossier que doit-on faire ? Pour répondre à une apostille, que doit-on faire ? Il n'y a pas si longtemps, il y a un type qui a travaillé comme un crétin et il me téléphone « Voilà cette dame se présente et compagnie, voilà que puis-je faire ? » et il ne savait pas répondre, comment encoder, etc.

- Tu penses qu’il y a les mêmes réticences pour aller au quartier que pour aller au SLR ?
- C’est aussi beaucoup un domaine financier. Quand on est au service intervention on a des primes de nuit, on a des primes de week-end, on fait des heures supplémentaires à gogo donc on arrondit ses fins de mois avec des rémunérations régulières qui ne sont pas dédaignables, ça c’est un fait. Par contre au service proximité on fait trois pauses le week-end, des heures supplémentaires on nous autorise encore à en faire mais seulement jusqu’à un certain niveau donc effectivement il y a pour eux certainement une perte financière par rapport au service intervention, à mon avis c’est surtout ça. Car le service proximité permet quand même malgré tout à avoir une certaine stabilité familiale, on a la possibilité de pouvoir arranger nos services, on est peut être moins stressés aussi car on prend le temps qu’on veut aussi avec ce qu’on fait. C’est nous qui gérons notre temps de travail, si on a envie de passer 1h30 avec une personne convoquée ça ne tient qu’à nous hein, il n’y a rien qui nous en empêche. Mais malgré tout l’entretien qu’on a avec des gens et bien on discute souvent d’autres choses que le dossier et de cette façon là on a le temps d’apprendre pas mal de choses sur la personne en demandant aussi si dans son quartier il n’y a rien d’anormal ou quoi que ce soit et on a le temps de faire ça nous autres.
- Donc tu dis que comme le SER vous prenez plus le temps de faire les choses car vous en avez la possibilité et que c’est surtout pour ça qu’à l’inter on peut vous considérer parfois comme des planqués ?
- Oui
- Mais est-ce que tu penses qu’à l’inter ils ont les mêmes jugements sur le SER en disant que ce sont des planqués aussi ?
- Je ne crois pas, car c’est un service d’enquête et ce qu’il y a c’est que ce service effectue encore des pauses judiciaires avec le service intervention donc tu as des permanences mobiles mais en plus le week-end il y a une équipe d’enquête qui intervient avec les patrouilles du service intervention.
- Tu penses qu’ils ont une meilleure image du SER parce qu’ils vont à l’intervention ?
- Non mais parce que peut être que pour eux le service d’enquête est peut-être ... Ils savent peut-être mieux ce qu’il se passe là ! Ils savent bien que ce service est un service d’enquête qui est très actif dans le domaine judiciaire, ça c’est bien précis pour eux dans leur tête. La proximité c’est une inconnue pour le SSI à mon avis : finalement « ils font les domiciles, ils vont ramasser les poubelles dehors, ils vont s’occuper des chiens qui chient dans les pelouses ».
- Donc le fait que le SER continue à travailler de temps en temps avec le SSI ne change rien à ce que l’intervention pense ?
- Non hein
- C’est juste parce qu’ils pensent qu’ils connaissent mieux la profession qu’ils ont moins de jugement ?
- Voilà oui hein. Oui parce qu’ils savent mieux les calibrer, ils connaissent mieux ce qu’ils font.
- Tu penses que si aujourd’hui on annonce à un inspecteur de l’intervention qu’il est détaché au quartier pour une durée indéterminée, il réagirait comment ?
- Ça a déjà été fait hein. S’il n’est pas volontaire je crois que ça n’arrivera jamais.
- Tu crois qu’il réagira de la même manière si on lui annonce un détachement ici plutôt qu’un détachement au SER ?

- Question de prestige pour lui « Ah ! Je fais partie du service d'enquête, je vais travailler en civil », ça va passer comme ça hein. Donc il sera plus vite enclin à accepter le détachement et une fois de plus il y a des primes d'enquête donc c'est toujours ce même problème financier.
- Tu penses que cela dépend des gens ou qu'ils auront tous plus ou moins le même avis ?
- Heu...
- Tu penses qu'au service d'enquête tout le monde pense que vous êtes des planqués ou pas ?
- C'est une idée générale, qu'ils nous voient comme ça. Mais c'est ce qu'on pense nous autres, on ne sait pas.
- Et si on avait eu cette conversation avant la réforme, du temps de la gendarmerie, tu crois que tu m'aurais répondu la même chose sur les idées qu'il y avait sur l'agent de quartier ?
- Mais nous on ne connaissait pas ça, il n'y avait pas d'agent de quartier.
- Non mais il y avait les policiers communaux c'est ça que je veux dire.
- Ah ben tu sais j'ai toujours eu des idées fort arrêtées là-dessus. Moi je suis un ancien gendarme, je n'aime pas dire que j'étais gendarme, je suis un ancien gendarme. Toujours avec les mêmes idées qui sont bien connues dans la zone, tout le monde sait très bien ce que je pense.
- C'est-à-dire ?
- Tout le monde sait très bien que j'ai ces mêmes idées dans ma tête et qu'on ne me fera pas changer. Moi par le bagage d'étude que j'ai fait, en comparant avec ce qui était demandé en général à la police communale, moi j'ai toujours été persuadé que j'étais supérieur à un policier communal.
- Policier communal on peut appeler ça un ancêtre de l'agent de quartier ou pas ?
- Heu... Oui, on peut dire que leur activité principale c'était ça. Je suis ici à X depuis 86, j'ai connu la police communale, j'ai été amené à fréquenter ce service de police et il y a toujours eu une très bonne entente entre les deux services de police.
- Et tu penses que le rôle de proximité a évolué depuis cette réforme ?
- Oui oui hein. Certainement beaucoup plus lourd qu'avant car il y a pas mal de choses qui s'y sont rajoutées.
- Tu penses que cette évolution est positive ou négative ?
- Avant ils avaient les agents de police qui faisaient ces activités là, ils avaient certainement plus le temps que maintenant pour avoir un contact avec la population. Maintenant la charge de travail est tellement lourde ici que... Plus on avance, plus on nous en demande mais dans ce qu'on nous demande il faudrait faire un tri, on n'est quand même pas les bons à tout faire... Il y a un service urbanisme et bien quand il y a un problème urbanistique, qu'on prenne un peu contact avec ce service-là et pas spécialement avec la police.
- Tu penses qu'on refourre un peu tout dans ce service ?
- Oui dans ce service si ça oui.
- Tu appellerais ça le service fourre-tout ?
- C'est le service fourre-tout, on nous demande de plus en plus de choses.
- Et ça ça a changé, tu penses qu'avant ce n'était pas comme ça ?
- Avant non. Avant le contact était meilleur, les policiers avaient plus le temps de s'occuper de leur population.

- Et l'image des autres services envers eux ?
- Au sein de la gendarmerie, on prenait régulièrement des contacts avec les policiers communaux car on ne connaissait pas notre population.
- Et tu avais la même image d'eux que celle qui circule sur vous maintenant ?
- Oui mais ça c'est deux corps de police hein. Nous on était fédéral on pouvait intervenir sur l'entièreté du territoire, la police communale n'avait pas à sortir de sa commune sans en référer à un supérieur. Non à part cet esprit supérieur, je n'ai jamais trouvé la police communale comme étant une police de planqués.
- Et ça tu penses que ce serait plutôt depuis la réforme qu'on considère ce rôle comme tel ?
- Le service proximité ? C'est possible... C'est de longue date, mais c'est plus facile à déceler depuis qu'il y a un service propre à la proximité.
- Et toi tu dirais que la raison principale ce serait donc le fait que les autres ne connaissent pas votre travail ?
- Oui, ils ne savent pas ce que l'on fait.
- Tu penses que c'est la seule raison de cet avis ?
- Cet avis n'est pas généralisé moi je parle uniquement du SSI et moi je remets ça à leur âge et au nôtre.
- Du SER tu ne penses pas la même chose donc ?
- Non pas du tout. Eux le disent eux-mêmes, il y a des moments où ils ont besoin de nous. C'est la même chose avec le service jeunesse alors qu'eux ils sont une branche du service intervention. Moi en ce qui me concerne je travaille beaucoup avec le service jeunesse, ce n'est pas du tout le même esprit.
- Le fait que vous êtes situés du même côté du commissariat tu crois que cela joue ?
- Oui probablement que s'ils étaient dans l'autre bâtiment on n'aurait pas ce même contact.
- Une dernière petite question que j'ai envie de te poser c'est : s'il y avait une nouvelle recrue au quartier et que tu devais lui expliquer les différentes difficultés auxquelles elle va être confrontée, qu'est-ce que tu lui dirais ?
- Tu n'es jamais à jour. Tu es tenu à des délais que parfois tu ne sais pas respecter mais on fait avec. Un plus jeune peut-être qu'il va commencer à paniquer parce qu'il n'est pas dans les délais mais nous dans notre esprit on n'a que deux mains et si ce n'est pas aujourd'hui ce sera demain parce que dans notre esprit on est plus vieux.
- Pas tous !
- Non pas tous, mais la majorité. Les difficultés... Tu peux être amené à avoir 36 difficultés, ça dépend ce que tu vas faire à ce moment là.
- Tu penses que vous êtes confrontés aux mêmes difficultés que les autres services ?
- Ça peut l'être hein, peut-être qu'on est plus exposés que les autres. C'est pour ça que quand on va chez quelqu'un on aime bien savoir à qui on a affaire moi c'est ma façon d'être. Moi j'ai un domicile et je sais que le gars est connu pour des affaires d'armes, donc je sais à qui j'ai affaire quoi. Donc toujours se méfier, tu peux être confronté à n'importe quoi. Mon binôme et moi c'est pour ça qu'on nous appelle Starsky et Hutch, moi je suis le démolisseur et ... Ça nous est arrivé de faire des enquêtes ensemble et de casser une voiture pour intercepter le voleur hein. Niveau difficultés... peut-être au niveau administratif oui ça change, ça change tout le temps, il faut se remettre chaque fois à la page. Aucune difficulté n'est insurmontable !

- Est-ce que tu voudrais rajouter quelque chose ?
- Non je pense que j'ai tout dit !

ENTRETIEN AVEC L'INSPECTEUR PRINCIPAL DE QUARTIER

- Je te rappelle d'abord pourquoi je suis là, c'est en fait dans le cadre de mon mémoire et mon but c'est de récolter des informations. Donc je fais mon mémoire sur l'inspecteur de quartier mais surtout sur les représentations qu'ont les autres services de l'inspecteur de quartier. Donc pour cela j'interroge des inspecteurs de quartier mais aussi des gens d'autres services : inter, SLR , CIZ,... Je n'ai pas de questions précises à te poser, j'ai juste un fil conducteur avec des questions thématiques, si à un moment tu ne sais plus vraiment de quoi me parler, mais dans un premier temps tu peux donc me parler de ce que bon te semble.
- J'ai une bonne opinion sur les missions que doivent remplir les inspecteurs de quartier, leur importance dans le fonctionnement d'un corps de police. Car en général les inspecteurs de quartier sont des gens qui ont une grande expérience de terrain avant tout, ils ont connu l'intervention, le service accueil et ils savent déjà gérer pas mal de missions. Ils ont acquis une expérience professionnelle et pour moi, ce sont des gens très importants dans le fonctionnement de la police locale. De par leurs connaissances professionnelles, c'est une mine de renseignements qu'ils peuvent ensuite répercuter vers les autres services. Il faut savoir qu'on travaille vraiment en étroite collaboration avec les autres services donc voilà.
- Tu parles de collaboration à quel niveau ?
- Que ce soit au niveau de l'appui ou au niveau de l'échange d'informations tout simplement.
- Et tu penses que les échanges d'informations se déroulent bien entre les différents services ?
- Oui je pense oui. L'inspecteur de quartier je pense est plus pointu dans ses renseignements car il fait parfois partie intégrante de la vie de certains citoyens, le citoyen se confie bien plus à son agent de quartier qu'au collègue de l'intervention qui lui a pour rôle d'intervenir dans l'urgence, de régler le problème et concilier et diriger vers le service adéquat et puis après ça en reste là.
- Et toi ici ton rôle ici exactement, est-ce que tu saurais me décrire une journée type ?
- Mon rôle et bien en tant qu'inspecteur principal c'est l'encadrement des collègues, un appui également que ce soit en binôme ou alors en travail de remplacement tout simplement puisque toutes les missions qu'ils remplissent je les connais, je suis passé par là aussi. C'est pas pour rien qu'il faut 6 années d'inspecteur pour postuler comme inspecteur principal.
- Donc tu étais inspecteur de quartier ?
- Je suis un inspecteur de quartier.
- Tu y as travaillé longtemps ?
- 15 ans.
- En tant qu'inspecteur de quartier ?
- Oui, en fait moi j'étais dans un service mixte c'est-à-dire que j'étais dans une zone de police pluri-communale où j'exerçais la fonction d'accueil ou la fonction d'apostilleur c'est-à-dire que je devais répondre aux devoirs du parquet ou...
- Du temps de la gendarmerie ça ?
- Non non pas nécessairement, même après. Et donc je faisais l'intervention aussi. Il faut savoir aussi que je suis repris dans tout ce qui est le maintien de l'ordre (*actuellement*), peu importe le grade on est amenés à travailler dans ce type d'évènement, notamment

pour diriger des équipes donc voilà. J'ai ce rôle aussi de coordinateur, de manager, j'ai beaucoup de domaines où je peux travailler en commun avec les inspecteurs mais je suis là effectivement à un échelon hiérarchique supérieur mais on doit se mettre aussi à l'appui ou à l'aide de ses inspecteurs de quartier.

- Alors comme on parlait des différents services, si par exemple je te dis maintenant qu'on dit à un inspecteur de l'intervention qu'il va être détaché au quartier pour une durée indéterminée, tu penses qu'il va réagir comment ?
- S'il n'est pas volontaire et pas disposé à effectuer ce changement de travail, je pense qu'il sera réfractaire à toutes les missions que l'on va lui donner, alors que ce sont des missions de base. Ce sont des missions de gestion de dossiers, de surveillance, d'aide à la population, c'est le travail basique d'un policier.
- Et tu penses qu'il va être réfractaire pourquoi ?
- Pourquoi ? Parce que ça fera déjà le changement, l'être humain n'aime pas le changement ensuite il y a des facteurs qui rentrent en ligne de compte, il y a l'aspect financier qui est dommageable pour certains, il y a l'aspect organisationnel au niveau de l'organisation générale principalement privée à ce moment-là puisque le collègue au lieu de venir trois fois sur une semaine il va venir 5 fois et ça c'est dommageable. Et puis c'est peut-être mal perçu, il y en a certains qui ne connaissent pas les missions exactes que remplissent les inspecteurs de quartier, l'ignorance des missions je pense que ça peut aussi le perturber.
- Tu penses que ça pourrait être mieux venu si on leur disait qu'ils étaient détachés au SER par exemple ?
- Non, je pense que cela n'a rien avoir avec le travail propre de l'agent de quartier, c'est le changement et l'obligation du changement qui font que.
- Donc pour toi le quartier ne serait pas différent du SER à ce niveau-là ?
- Non, les missions sont différentes bien sûr
- Ou et en fonction de ce que l'inter pourrait penser du quartier ?
- Il y a toujours eu ça des gens qui sont à l'inter et qui font des commentaires négatifs ou positifs sur les autres services, ça a toujours existé.
- Pour toi donc ce n'est pas propre au quartier ?
- Non
- Pour toi il n'y aurait pas de stéréotypes liés au quartier ici ou ailleurs ?
- Non tout à fait
- Est-ce que tu penses que si on avait eu cette conversation avant la réforme tu m'aurais dit la même chose, concernant les stéréotypes, les différences entre services ?
- Oui, tout à fait.
- Pour toi il n'y a pas eu de changements de pensées avec la réforme, juste organisationnels et en pratique ?
- Voilà
- Donc les mentalités sont les mêmes ?
- Oui
- Et tu penses que l'on pense encore en tant qu'ancien gendarme, etc ?
- Non
- Donc organisationnellement cela s'est bien passé ?
- Tout à fait
- Et au niveau des mentalités rien n'a changé

- Non, les missions sont restées fondamentalement les mêmes donc ça n’a pas changé.
- Moi je me demande, maintenant que tu es inspecteur principal, est ce que tu te sens plus fier de toi en arrivant au boulot que quand tu étais inspecteur de quartier ?
- Non pas du tout, j’ai toujours cette même envie, cette même conviction professionnelle donc ça n’a rien changé.
- Et niveau utilité, tu te sens utile de la même façon ?
- Oui je me suis toujours senti utile, le grade n’a rien avoir.
- Et si tu devais mettre une nouvelle recrue en garde contre les difficultés du boulot de quartier, qu’est-ce que tu lui dirais ?
- D’être bien organisée surtout, parce qu’il y a une gestion importante des dossiers, être sociable avec les collègues et aussi les citoyens. Il faut travailler en équipe, quoi qu’on en pense il faut travailler en binôme et puis donc être bien organisés.
- Tu penses qu’il y a des difficultés propres au boulot de quartier ?
- Oui et bien l’organisation de son travail, on a effectivement le temps d’organiser donc on peut faire du bon travail. Il faut savoir aussi qu’on fait de l’enquête tout en restant au quartier, tous les dossiers ne passent pas nécessairement vers un service spécialisé comme la PJF ou le SER, on peut demander pour poursuivre des enquêtes personnellement, on peut acter des nouvelles plaintes, on peut poursuivre le dossier de A à Z donc il n’y a aucun souci à ce niveau-là. On a l’opportunité et la possibilité de le faire.
- L’opportunité, la possibilité, le fait que vous ayez le temps, donc les autres ont moins de temps que vous ?
- Non je pense qu’ils ont aussi l’opportunité de le faire.
- Donc ce n’est pas spécialement propre au quartier alors ?
- Non
- Donc finalement quelle est la spécificité de ce service ?
- Le côté proche du citoyen, on a plus le temps de travailler en profondeur.
- Est-ce que tu connais la plupart du personnel d’intervention ?
- Oui, je connais tout le monde. Je suis très sociable, ouvert, je connais tout le monde.
- Si tu rencontres quelqu’un en rue, inter ou pas inter, tu dis bonjour ?
- Bien sûr, ça fait partie de l’éducation de base hein. Au sein de la police de X, je connais tout le monde, je connais leur prénom, je dois connaître ce que je dois connaître sur la personne.
- Bonne communication entre les différents services ?
- Oui oui.
- Moi j’ai quand même une question à te poser, ce n’est pas la première fois que j’entends ça ici, le quartier c’est le service de gériatrie du commissariat de Wavre, qu’est-ce que tu en dis de ça ?
- C’est une vieille idée qu’on se fait.
- Donc une idée qui date déjà du temps de la gendarmerie ?
- Bien sûr.
- Qui est toujours là ?
- C’est une idée qui n’a pas changé : on met les vieux là, il n’y a rien à faire, pas de travail, ça ce sont de vieilles idées.
- C’est pour cela qu’on encourage les collègues qu’ils soient nouveaux ou pas à venir faire des prestations au sein du service quartier.

- Des stages ?
- Oui, au sein du département proximité et même au SER puisque ça informe les collègues du travail que les autres collègues font. Car tu me disais tout à l'heure qu'i n'y avait pas nécessairement d'à priori, que si quelqu'un ne voulait pas venir au quartier c'était plus pour des raisons organisationnelles.
- Mais ils se basent aussi sur ces idées là, ces idées préconçues.
- Donc si je t'avais posé la même question il y a 20 ans, tu m'aurais dit la même chose ?
- Exactement la même chose, tout à fait.
- A cause de quoi tu penses ?
- Une méconnaissance du travail de l'autre tout simplement.
- Tu penses que c'est principalement envers le quartier ?
- Non,
- Tu penses qu'il y a des stéréotypes sur le SER du même genre ? Pas spécialement au niveau de l'âge mais du manque de travail, ou...
- Typiquement venant de l'inter alors ? Oui, ça ça a toujours été. Parce que moi je suis déjà passé dans une équipe enquête donc je sais ce qu'on disait à l'inter vers l'enquête et puis tu changes d'opinion quand tu es réellement dans ce service, tu te rends compte des missions réalisées par notamment les agents de quartier.
- Et tu penses que les agents de quartier se sentent un peu victimes de ces idées préconçues ?
- Non parce que ce sont souvent des gens d'expérience qui passent au-dessus de ces idées non fondées.
- Tu serais d'accord pour dire que tout le monde est au courant ?
- Bien sûr mais on n'y attache aucune importance car on sait que c'est faux, pas fondé. Et on n'a jamais cherché à modifier, enfin si de par la demande de passage de collègues là on veut effectivement faire changer ces mentalités mais ce n'est pas une priorité dans l'organisation générale d'une zone de police. Ce n'est pas une priorité parce que ce n'est pas fondé. C'est comme le citoyen qui pense qu'on ne fait que se promener en ville, moi je leur dis toujours on ne se promène pas, on patrouille.
- Avant de terminer, est-ce que tu sais rapidement me rappeler ton parcours ?
- Je suis rentré en 1991, à la gendarmerie. Je n'insiste même pas sur le terme « gendarmerie » car c'est un service de police pour moi tout simplement. J'ai fait ma formation classique, quoique. J'ai fait ma formation à la base en tant que cavalier et ensuite j'ai choisi un autre chemin et je suis devenu un policier de terrain, quoique je n'ai rien contre les missions des cavaliers parce que chaque service est bien spécifique. Donc cavalier puis à la réserve générale à Bruxelles avec des missions d'escorte, de surveillance ensuite j'ai rejoint la brigade gendarmerie de X en tant que membre actif à l'intervention. Et puis même chose, un passage à C-S-E, d' où je suis après revenu en tant que gradé en 2000 ici à la ZP de X. Donc une de mes fonctionnalités c'est d'être encore actif en intervention. On a des permanences de management, d'appui aux équipes.
- Donc tu es souvent confronté au personnel de l'intervention ?
- C'est peut être une des conditions qui fait que je connais tout le monde, car je suis amené à travailler avec eux, ça a amélioré la communication.
- Et toi en étant confronté à eux, tu as déjà entendu ces idées préconçues devant toi ?
- Oui bien sûr

- Et de quel genre ?
- Des boutades, c'est toujours en boutade hein.
- Genre ?
- Genre «tu te promènes encore ? » « Pourquoi tu perds ton temps au quartier ? », toujours la même chose ...
- Tu penses que si tu faisais des permanences au SER tu entendrais aussi la même chose ?
- Je ne sais pas, peut-être, il faut demander aux collègues du SER.
- D'accord et bien voilà je ne sais pas si tu as encore quelque chose à rajouter ?
- Non
- Et bien merci beaucoup !

- Voilà donc si vous êtes prêts on peut commencer, il s'agit ici d'un entretien dans le cadre de mon mémoire. Je rappelle brièvement : le sujet de mon mémoire, donc c'est sur les inspecteurs de quartier mais surtout la représentation qu'en ont les autres services. Donc représentation sur ce qu'ils sont, ce qu'ils font, le milieu professionnel dans lequel ils évoluent et surtout pour voir s'il y a des différences de représentations.
- Et représentation ça veut dire quoi ?
- Représentation ce n'est pas forcément péjoratif, la question n'est pas « est-ce qu'on pense des choses négatives de l'agent de quartier ? » non, c'est ce qu'on pense de l'agent de quartier, est-ce qu'on connaît sa fonction, ce qu'il fait, à quoi il sert, à quoi il passe ses journées, quel est son rôle au sein du commissariat. Donc les représentations concernent ce sujet-là, donc le boulot, mais aussi la personne elle-même. Et moi ce qui m'intéresse c'est de savoir ce que les autres services en pensent et surtout ce que ceux du quartier pensent renvoyer comme image. Donc j'interroge de gens du quartier, du SER, du CIZ, les commissaires, etc.
- D'accord
- Donc voilà ici ce n'est pas vraiment un questionnaire, vous pouvez me dire ce que vous pensez de la problématique et voilà moi j'ai quelques questions à poser au cas où pendant l'entretien s'il y a quelque chose à ajouter.
- Donc moi j'ai commencé ma carrière à la police dans le service de police communale donc ça c'est bien avant la fusion des services de police et j'ai commencé à la base comme ce qui équivalait maintenant à l'inspecteur de police. Donc j'ai fait pendant 4 ou 5 ans toute une série de choses comme aller à l'univ faire la crimino, suivre des cours d'officier, enfin j'ai fait tout cela en même temps et j'ai eu de la chance de réussir tout cela. Mais avant ces trois ou quatre années, j'étais inspecteur de quartier et inspecteur d'intervention donc j'avais les deux casquettes à l'époque. Et comme il y avait beaucoup moins d'interventions on pouvait se permettre ce genre de choses, et ça m'a permis à l'époque, je parle des années 80, d'apprendre ce qu'était le boulot d'agent de quartier c'est-à-dire agent proche de la population. Après ces quelques années j'ai quitté cette double casquette puisque je me suis occupé du judiciaire jusqu'à la fusion des polices, dans les années 2000. Et là à la fusion j'ai eu en charge le département judiciaire, le département proximité, le département circulation. Donc j'avais trois orientations différentes et c'était principalement dû au manque d'officiers au sein de notre zone. Donc j'ai repris le département que j'ai créé, le département proximité puisque je rappelle que la proximité et la relation entre le policier et le citoyen était la pierre angulaire de cette fameuse fusion des polices, donc la proximité est une des fonctionnalités de base et obligatoire dans toutes les zones de police. Donc à la brigade de gendarmerie il y avait des apostilleurs c'est-à-dire des gens qui répondent aux devoirs et instructions du parquet. Et du côté de la police communale il y avait également des policiers apostilleurs mais qui également officiaient comme gardiens de la paix ou juges de paix dans leur quartier. Donc à la fusion des polices ici dans la zone de X, on a créé des postes d'agents de quartier full time, et il y a eu un mix de deux cultures entre la gendarmerie et la police. Donc la première étape a été de trouver une politique générale pour ces deux cultures et surtout apprendre aux apostilleurs de la gendarmerie ce qu'était vraiment le rôle d'agent de quartier. C'est pas qu'ils ne le faisaient pas bien auparavant mais que ça ne rentrait pas dans leurs devoirs ou attributions avant la réforme car ils n'étaient que apostilleurs.
- Vous pensez qu'il y avait une certaine différence entre la culture policière des gendarmes et celle des policiers communaux ?

- Oui de manière générale mais au niveau de cette approche d'agent de quartier elle était tout à fait différente.
- Il a fallu allier les qualités et les compétences des deux après la réforme ?
- Oui et expliquer ce qu'était le profil de l'agent de quartier dans ce nouveau paysage policier, ce mix de deux cultures.
- Comment vous pensez que cela a été vécu ?
- Pas toujours facilement, pour certains car ce sont aussi des affaires personnelles. Ça se vit aussi différemment en fonction de la zone de police, qu'elle soit mono communale ou pluri communale, ça dépend du nombre de membres du personnel, est-ce que la direction était plus gendarme ou police ? Enfin il y a énormément de paramètres qui rentrent en ligne de compte. Donc là c'était un beau challenge car dans tous les services il fallait faire un mixage entre ces deux cultures mais au niveau de l'agent de quartier c'était vraiment très intéressant d'arriver à quelque chose. Et je pense qu'on est arrivé à quelque chose de bien, notamment, enfin c'est mon avis, apprendre aux anciens gendarmes le rôle de surveillant, gardien de la paix, conseiller, vraiment comme un médecin généraliste, c'est à dire il s'occupe de toutes les maladies qui peuvent arriver de manière très générale. Je ne pense pas qu'un apostilleur était bien au courant de comment il fallait régler un problème de voisinage entre deux personnes, au niveau de la taille d'une haie par exemple. Il y avait des domaines que l'ancien gendarme ne touchait jamais. Alors, en général on voit qu'au niveau de la personne, l'agent de quartier est une personne qui est plus âgée qu'un agent de l'intervention. On pourrait se permettre de dire que quand on rentre à la police on va faire du 24h/24, des nuits, au niveau de la réponse qu'on donne à la population, donc quand il y a un appel 24h/24, allô secours, ces jeunes policiers vont là. Par la suite ils vont s'orienter peut-être vers un service enquête et recherche donc là effectivement il faut de la bouteille mais il faut avoir cette fibre et c'est moins courant mais en général je pense qu'ils se dirigent vers la proximité. Ici par exemple je peux te donner l'exemple de X qui a travaillé pendant 25 ans à l'intervention, qui était INPP à l'intervention et qui est passé au département proximité suivant sa volonté. Moi je n'ai jamais parlé de ses raisons avec lui mais je suppose que c'est parce qu'il arrive à un certain âge et que ce travail de pause peut devenir lourd, il a plus de 50 ans. Donc ça c'est un paramètre, c'est une approche que les gens peuvent avoir parce que si on met le groupe des agents de quartier et le groupe des agents de l'intervention, la moyenne d'âge est un peu différente.
- Mais bon il n'y a quand même pas que des gens plus vieux au quartier.
- Non. Il y a des jeunes aussi et des dames ce qui n'est pas mal non plus mais je veux dire ça c'est une idée que rejaillit assez souvent : la moyenne d'âge est plus élevée.
- Est-ce que vous pensez que d'autres idées circulent à cause de ce paramètre concernant le quartier ?
- Ça ne porte pas préjudice à quoi que ce soit. C'est comme ça et je pense qu'un agent de l'intervention a besoin de fougue et de dynamisme à certains moments et qu'un agent de proximité a besoin à un certain moment d'expérience et de sagesse.
- Vous pensez que ce ne sont pas les mêmes compétences qui sont en jeu dans les deux services ?
- Pas à 100%.
- Donc ça pourrait justifier certains stéréotypes qui circuleraient éventuellement.
- Ça pourrait.
- Est-ce que vous en tant que commissaire vous avez déjà entendu beaucoup d'idées reçues sur le quartier ?
- Non parce que moi j'estime que tout le monde a sa place.
- Oui mais concernant les autres, pas nécessairement venant de vous ?

- Non parce que nous en tant que service d'enquête nous avons besoin de l'agent de quartier.
- Vous pouvez m'en dire plus à ce niveau-là ?
- On a besoin de la collecte d'informations dans le cadre de nos activités judiciaires. Un agent de quartier on essaye qu'il soit la plus grande partie à l'extérieur et pas dans un bureau. Et donc il est là dans sa population et donc en général il connaît sa population, dans tous les cas mieux qu'un enquêteur ou que tout autre agent de la zone. L'agent de quartier est donc une source de renseignements.
- Vous pourriez donc dire qu'il y a une importante collaboration entre le quartier et le SER ?
- Bien sûr
- Est-ce que vous diriez la même chose du quartier et de l'intervention ?
- Je pense, oui oui bien sûr.
- Il y en a autant qu'entre vous ?
- Je n'en suis pas certain, mais je pense
- Donc a priori vous ne voyez pas de différences de communications entre les services quoi
- Non. Je prends l'exemple qu'un agent de l'intervention peut arriver dans une situation qu'il gère dans un premier temps et puis peut-être qu'elle va être gérée par la suite par l'agent de quartier à tête reposée.
- En théorie oui mais en pratique ?
- En pratique je pense que ça devrait aller comme ça. Au niveau de la gestion des enquêtes, je parle de la destination des apostilles qui viennent du parquet, il arrive souvent que lorsque je vois que le service d'intervention est intervenu à tel endroit, et bien ce n'est pas lui qui va répondre aux devoirs faisant suite à cette intervention mais je vais le retourner vers le quartier.
- Donc il y a quand même beaucoup de communication, j'ai entendu parler des briefings du matin où vous êtes présents, où ils sont présents.
- Bien sûr.
- On peut donc dire que vous n'êtes pas deux services isolés ?
- Voilà. Mais on ne peut pas être isolés, surtout ici à X hein.
- Est-ce que je peux vous demander à quoi ressemble pour vous la journée type d'un agent de quartier ?
- Ah... J'avoue que je ne saurais pas donner un détail de cela car je ne suis plus cette fonction depuis un moment. Mais, les tâches : je pense que sa première tâche quand il travaille en jour ouvrable c'est d'aller à l'approche des écoles, d'aller aux sorties d'école, je pense que là il a un rôle dans son quartier, je pense qu'il y a des écoles dans chaque quartier donc même si c'est attaché à la circulation et à la sécurité des usagers etc. ça rentre quand même bien dans son boulot d'agent de quartier. Ensuite, je pense qu'il prend connaissance des devoirs qui lui sont demandés soit par le parquet via apostilles soit par son autorité interne parce qu'il y a des demandes qui passent par l'autorité communale, ou par l'autorité du corps provenant de situations qu'on a détectées ou provenant de plaintes, de dénonciations. Donc il prend connaissance de tout cela, je pense qu'il fait en sorte d'être un maximum à l'extérieur pour qu'il soit visible, il prend sous le bras ses différents devoirs et il fait son tour de quartier tout le temps en ayant d'un côté ses devoirs et de l'autre ses yeux et oreilles ouverts pour voir si il ne détecte pas des situations problématiques éventuellement.
- Si on devait parler maintenant des difficultés du travail de quartier par rapport aux difficultés du travail d'un inspecteur ici dans votre service, est-ce que vous diriez qu'elles sont les mêmes ou plutôt différentes ?

- Très bonne question. Déjà il faudrait savoir qu'elles sont les difficultés que rencontrent mes gens.
- Ah il n'y a peut-être pas de difficultés dans votre service hein.
- Non je n'aurais pas cette prétention.
- On peut rester sur les difficultés auxquelles peut être confronté un agent de quartier.
- Une de ses difficultés à mon avis c'est qu'il est seul sur le terrain. Donc je pense là qu'il doit faire preuve d'autonomie, qu'il n'a pas toujours le temps de prendre l'avis de ses collègues ou de ses supérieurs ça c'est une chose. Deux, cette difficulté d'être seul il doit en tenir compte pour sa propre sécurité très important. Je sais que du temps où moi j'étais plus proche de ce département- là, on se plaignait notamment de ne pas toujours être informé en tant qu'agent de quartier sur les ondes radios. Voilà je pense que le fait qu'ils soient seuls c'est vraiment une particularité quoiqu'ils sont en général deux dans un quartier mais ils ne travaillent pas en même temps, ils se partagent le travail, je pense qu'ils font encore ça maintenant. Je ne dis pas qu'ils se partagent une zone géographique, je ne pense pas, enfin je n'en sais rien. Mais se partager le travail en fonction des affinités ça je comprends aisément que si on a monsieur Dupont et qu'on doit l'entendre et lui retirer son permis pour une raison ou une autre on va être contraignant et bien ça ira mieux avec l'agent A qu'avec l'agent B, ça arrive.
- Oui. J'ai une autre question à vous poser, si on annonce à un de vos hommes qu'il est détaché au quartier pour une durée indéterminée, vous pensez qu'il réagira comment ?
- Ça je n'en sais rien car c'est déjà un processus qui n'existe pas et qui n'est pas vivant donc tu sais c'est comme un agent de quartier si on lui dit demain tu pars au SSI et toute la semaine prochaine tu feras des nuits.
- Vous pensez qu'on pourra comparer la réaction d'un agent du SER à celle d'un agent de l'inter à qui on annoncerait la même chose ?
- Je ne sais pas, peut-être on peut s'imaginer que la moyenne d'âge est plus avancée niveau SER que niveau SSI donc qu'il y aurait là plutôt un rapprochement de moyenne d'âge.
- Qui rendrait donc la décision plus facile à accepter ?
- Oui.
- Donc si j'ai bien compris vous me dites qu'il n'y a pas vraiment d'idées reçues sur le quartier ?
- Non
- Est-ce que vous pensez que si nous avions eu cette même conversation il y a 20 ans, avant la réforme vous m'auriez répondu la même chose ?
- Je pense qu'il y avait peut-être plus de stéréotypes à l'époque.
- A cause de la différence entre gendarmerie et policiers communaux ?
- Oui. La philosophie et la culture étaient tout à fait différentes. Déjà on provenait de hiérarchies tout à fait différentes. Le fait de démilitariser la gendarmerie ça a déjà été une belle étape et avec la décision de créer une nouvelle organisation policière je pense que ça a changé beaucoup de choses.
- Vous pensez donc qu'avant il y avait plus de stéréotypes quant à cette notion de proximité ?
- Je pense oui
- A quel(s) niveau(x) ?
- Oh ben, des stéréotypes, car on ne connaît pas bien ce boulot là tout simplement.
- Vous pensez que maintenant on connaît mieux la fonction ?
- Ah ben l'ensemble des policiers devrait la connaître ce qui n'était pas le cas avant.
- Dernière question, est-ce que vous pensez que votre personnel connaît bien le personnel de quartier ?

- J'espère, ils sont en tout cas...
- Vous avez parlé de collaboration donc...
- Et cette collaboration on en parle beaucoup et c'est dans les airs depuis le début. Et c'est clair que dans toute la littérature qu'on peut trouver à ce niveau-là, l'enquête doit être basée sur une collecte d'informations concrètes ; rien à faire on va aller chercher tout ça en proximité, on ne va pas aller chercher tout ça dans une banque de données informatiques.
- Donc à ce niveau-là il y aurait une différence avec l'inter ?
- Comment ça ?
- Vous dites que le travail de votre service est surtout basé sur la collecte d'informations et l'étroite collaboration, donc est-ce qu'il y a une différence ?
- C'est une bonne question
- Est-ce que vous pensez qu'ils se connaissent aussi bien ? A priori hein...
- Non je ne pense pas.
- A cause ?
- A cause qu'en principe ici on a un horaire plus stable, plus basique, en quartier aussi et en intervention ce n'est pas toujours le cas. En intervention on rencontre quelqu'un qui fait 7-15, puis qui va être en repos demain et puis qui va faire la nuit. Là on est le week-end donc je ne le verrai plus avant mardi prochain, donc beaucoup moins de contacts. Surtout qu'ici on n'est vraiment pas des départements isolés puisqu'on parle toujours de polyvalence et moi je pars toujours dans l'optique que ces départements ne peuvent pas être compartimentés et qu'il puisse y avoir une symbiose et une interaction entre tous. Donc quand on voit que des gens de la proximité faisaient de l'accueil, les OPJ de proximité vont en intervention le jeudi matin, maintenant on essaye quand même de ne pas trop compartimenter les gens.
- Ca c'est une différence par rapport à l'avant réforme ?
- Oui bien sûr, déjà il y avait deux services de police plutôt que d'en avoir qu'un.
- La police de proximité ce serait donc plus de proximité envers les citoyens mais plus de proximités entre les policiers eux-mêmes aussi ?
- Tout à fait, meilleure compréhension du rôle de chacun.
- Si vous avez quelque chose à ajouter, allez-y... Moi je suis bien.
- Non. Les questions étaient perspicaces, pas toujours évident de répondre

- Alors voilà je te rappelle brièvement le sujet. Il s'agit ici d'un mémoire sur l'agent de quartier, donc pas uniquement sur sa profession mais aussi comment les autres services perçoivent son boulot, sa fonction, ses difficultés. Dans ce cadre-là j'interroge des agents de quartier mais aussi des gens d'autres services pour savoir s'ils ont des choses à dire sur l'agent de quartier, pour savoir ce qu'ils pensent de la fonction et des représentations qu'il évoque. Je n'ai pas un questionnaire précis à te poser mais j'ai des questions s'il faut pour t'aiguiller, mais c'est tout à fait libre.
- Pour moi le service quartier est très important pour le service judiciaire, car l'agent de quartier de par sa fonction et de par sa proximité envers la population est une mine d'informations. Je vais te donner un exemple concret, l'agent de quartier connaît toutes les personnes de son quartier car nous quand on a fait judiciaire ou autre il glane les informations auprès de ces gens-là plus facilement que nous. Il a le contact beaucoup plus facile et beaucoup plus fréquent avec les personnes de son quartier. On a souvent sollicité l'avis ou l'appui de l'agent de quartier pour nous aider dans nos enquêtes. Et puis il faut bien dire une chose, depuis la réforme le travail d'agent de quartier a fort changé, beaucoup plus proche du citoyen et c'est le community policing quoi. L'agent de quartier a de multiples tâches, il fait du judiciaire aussi, il ne faut pas croire qu'il n'en fait pas mais plus administratif que nous ça c'est clair de par ses enquêtes de moralité, de domiciliation ou autre et voilà. C'est un service aussi où les gens sont un peu plus âgés il faut dire ce qui est, quoique maintenant ça commence à se rajeunir mais au début chez nous les agents de quartier étaient un peu plus âgés parce que c'était un travail un peu moins contraignant que l'intervention et que le service enquête dans le sens où bien sûr ils ont du travail mais ils n'ont pas le stress des interventions, ils n'ont pas le stress des perquisitions renforcées ou autre à risque, encore qu'on peut leur solliciter un appui mais ce n'est pas leur mission principale mais c'est un travail moins dangereux si je peux dire et moins contraignant niveau horaires, ils ne font plus de nuit non plus ça c'est très important pour ces gens-là. Ils faisaient un peu la permanence mais ça ça a été abrogé.
- Et si je te demande plus ou moins ce qu'est la journée type d'un agent de quartier ?
- Ce sera plus ou moins car une journée type... Je n'ai jamais été agent de quartier. Dans un premier temps ils vont aux écoles, je pense qu'il y a un briefing, je ne sais pas s'il y a un briefing avant les écoles, et puis alors ils planifient leur journée entre le terrain et le bureau. Je ne sais pas ce qu'ils font le matin en fonction des besoins et à mon avis ils divisent leur journée en deux. Ils vont sur le terrain, rencontrer des gens, faire leurs vérifications domiciles, prendre peut-être des auditions j'en sais rien et puis l'autre partie c'est au bureau à mon avis sûrement rédiger tout ça, gros travail administratif.
- Tu penses que sur le terrain ils font quoi exactement ?
- Domiciliation ça je suis certain et puis contact avec la population, ils discutent des problèmes : différends, voisinage. Il faut se dire aussi que différends familiaux et de voisinage en général ce sont eux qui s'occupent de ça ce n'est pas nous. Bien sûr tout ce qui est urbanisme je pense que ce sont eux qui font, tout ce qui est déchet, environnement. Tout ce qui est dépôt de poubelles, etc. c'est leur service qui gère ça. Je suppose qu'ils vont prendre des auditions pour les personnes qui ne savent pas se déplacer, suivi roulage. Voilà.
- Voilà si aujourd'hui, le commissaire t'annonce que tu es en détachement au quartier pour une durée indéterminée, comment tu réagis ?
- Pourquoi pas ? Car moi j'ai fait tous les services sauf le quartier donc ça pourrait me donner un aspect plus concret du travail de quartier et dans mes futures enquêtes peut-

être orienter un peu différemment les appuis que je pourrais solliciter au quartier, donc pourquoi pas ? Moi je suis pour la polyvalence.

- Mais ce ne serait pas un stage ce serait plus un détachement. Donc est-ce que tu penses que tu serais plus à l'aise si on te donnait une durée ou si on te dit que c'est indéterminé et que tu pourrais rester là jusqu'à la fin de ta carrière?
- Ca peu importe
- D'accord. Alors est-ce que tu te sentirais aussi utile au travail si tu appartenais au service quartier ?
- Impossible de le dire puisque je n'y ai jamais travaillé, maintenant je pense que tous les services ont une utilité que ce soit l'intervention, on appelle ça police secours, le SER, judiciaire pour les affaires un peu plus compliquées, le quartier pour les affaires de quartier et le CIZ et la jeunesse. Je crois que tous les services sont utiles. Je pense qu'avec notre patron en plus s'il y avait un service qui n'était pas utile il ne serait plus là je crois.
- Est-ce que tu penses que les difficultés de ton métier sont les mêmes que celles auxquelles sont confrontés les inspecteurs de quartier ?
- Difficile à répondre, car je n'ai pas été au quartier mais maintenant le métier de policier dans son aspect général n'est pas un métier facile. Aussi bien dans le quartier que dans mon service ou à l'inter on ne côtoie pas toujours la fine fleur et les belles choses du monde. On est toujours confronté à de la misère, on est toujours confrontés à des gens en difficultés ou désespérés donc je pense que dans cette mentalité on peut dire qu'ils sont confrontés aux mêmes aspects de la vie que nous, mais eux l'abordent différemment.
- Tu penses que si on avait eu cette conversation avant la réforme tu m'aurais répondu plus ou moins la même chose ?
- Je pense que oui car fondamentalement le travail de quartier n'a pas changé mis à part qu'après la réforme ils ont encore plus accentué le community policing, le contact avec la population, la sensibilisation des victimes mais mis à part ça le travail de quartier, enfin pour moi en tout cas n'a pas fort changé, il a évolué dans le bon sens comme je te dis. Il s'occupe plus de la proximité qu'avant mais il a toujours été pour moi le même et un travail important en tout cas.
- Pour toi les caractéristiques sont les mêmes qu'avant ? Par exemple tu me parlais de la moyenne d'âge...
- Ca tend à changer parce que quand je suis rentré c'était tous les plus anciens au quartier et les plus jeunes à l'intervention, ce qui est pour moi un peu logique. D'ailleurs on dit toujours quand on voit quelqu'un qui commence à avoir un peu de bouteille, à être fatigué par les horaires de nuit, le stress, il tend plus à aller vers le quartier car la contrainte est moindre mais le travail est toujours là c'est clair.
- Et qu'est-ce que tu penses des interactions entre les services ? Par exemple, toi si tu es en patrouille et que tu croises un agent de quartier, c'est quoi ta réaction ?
- Là c'est un peu différent car par rapport aux jeunes qui arrivent moi les agents de quartier je les connais depuis que je suis là. Ça fait quand même 18-19 ans donc on se connaît tous, il y a beaucoup d'agents de quartier qui étaient aussi avant à l'intervention avec moi. Donc j'ai plus de liens privilégiés qu'un jeune qui arrive. Moi je vais m'arrêter, discuter, poser des questions pour voir si tout va bien maintenant peut-être que les jeunes ont peut-être moins ce lien d'amitié qui s'est créé au fil des années et ont peut-être plus difficile à discuter avec un ancien agent de quartier parce que bon ça fait quand même 19 ans que je suis là quoi. On dit toujours que la police c'est une grande famille et après autant d'années je pense que sincèrement c'est vrai.

- Et tu penses que ça c'est propre au fait que tu sois plus vieux et que tu les connaisses bien ou plutôt que c'est propre au service SER par rapport à l'intervention et qu'il y a des différences entre service par rapport à la façon dont ils se cotoient et dont ils pensent?
- Je ne pense pas que c'est le même lien avec le quartier et l'inter car comme je viens de te le dire au niveau du quartier et du SER ce sont presque tous des anciens, je pense que le plus nouveau il a quand même 8 ou 9 ans. Tous les gens du SLR sont soit d'anciens policiers communaux, soit d'anciens gendarmes, pareil pour le service quartier. Donc quand même à part un ou deux pour le quartier je pense qu'ils ont quand même un minimum de 14 ans de service, ce qui n'est pas le cas à l'intervention. Le niveau d'ancienneté de l'intervention est beaucoup plus jeune donc forcément il y a un autre lien.
- Donc pour toi c'est uniquement dû à l'âge ?
- L'âge et puis peut-être les mentalités aussi qui ont changé. Et alors nous on a un lien privilégié avec le quartier car on a beaucoup plus besoin du quartier que l'intervention. Eux ils interviennent toujours en première ligne, ça arrive qu'ils demandent l'avis du quartier ou qu'ils réorientent vers le quartier mais beaucoup moins que nous, nous on contacte souvent pour des renseignements,...
- Donc il y a une moins grande communication de l'autre côté ?
- Moins grande communication, oui
- Tu penses qu'il y aurait des stéréotypes qui circulent ?
- Non. Enfin, peut-être un peu comme j'ai moins d'ancienneté. Donc peut être la mentalité qui change un peu quand même. On ne peut pas comparer la mentalité d'un policier qui rentre et qui a un an de service avec celle d'un policier qui a 19 ans de service.
- Et tu veux dire quoi par là ?
- Je veux dire par là qu'il y a peut-être moins de communication avec les jeunes qu'avant, ça ça viendra j'espère avec le temps et l'expérience. C'est pour ça qu'on fait des échanges. Il y a des gens qui viennent en détachement chez nous, il y a des gens qui viennent en détachement au quartier... de l'intervention hein ! C'est justement pour éviter de cadencer un service et un jeune policier qui arrive eh bien il se rend compte que le service quartier et le SLR sont des services tout aussi importants que l'intervention.
- Donc tu penses que si ça s'est mis en place c'est dans ce but là ?
- Oui pour ne pas cadencer le service et élargir un peu les horizons de l'inter vers les autres services. Un exemple concret : il y a beaucoup d'inspecteurs qui sont passés chez nous en détachement et quand ils ont eu fini leur détachement ils voyaient plus loin dans leur manière d'intervenir. Donc ils savaient par exemple que si le dossier allait arriver entre nos mains, c'était important de faire une enquête de voisinage, de préserver les traces, pourquoi parce qu'ils l'ont vu chez nous.
- Donc tu penses que c'est le même au quartier ?
- C'est le même au quartier. Un exemple concret, nous c'est très important de prendre le numéro de téléphone des gens, et il y a plein de gens de l'intervention qui ne le faisaient pas. Mais c'est très important parce que si un jour on doit retomber sur une personne, même au quartier, tape dans l'informatique son nom, paf GSM encodé. C'est un détail mais c'est un exemple concret qu'eux ne pensent peut être pas toujours car c'est une unité de constat dans un premier temps et après ils passent à autre chose, nous ça nous arrive que des enquêtes durent six mois. Au quartier eh bien ça arrive qu'ils doivent s'occuper d'un gars pendant deux ans car il a des dossiers toutes les semaines donc voilà.

- Et ça tu penses que c'était la même chose aussi il y a 20 ans cette différence de communication entre services, parfois ce manque de communication peut être derrière ?
- Oui l'évolution c'est qu'on permette à des gens d'être détachés dans notre service, avant il n'y avait pas ça.
- Avant il n'y avait pas ça mais c'est peut-être parce qu'on n'en avait pas besoin ?
- Si on en avait tout autant besoin d'ailleurs c'est pour ça qu'il y a eu une réforme. Et encore il faut savoir que les détachements c'est propre à notre commissariat. Je ne pense pas que toutes les autres zones fassent ça mais pour moi c'est une bonne chose. Aussi bien niveau quartier que SLR.
- Alors avant de terminer est-ce que je peux te demander de me rappeler ton parcours au sein de la police ?
- Je suis rentré en 96 comme agent de police à X à l'intervention, j'y suis resté jusqu'en 2006, réforme bien entendu. J'étais le premier policier ici à venir avec les gendarmes puis j'ai passé des brevets. J'ai déménagé de l'hôtel de Ville jusqu'ici puis j'ai passé des brevets : des brevets moniteur tir, moniteur TTI, moniteur self-défense. En 2006 j'ai quitté la zone pour partir comme officier de police judiciaire et je suis revenu ici en 2007 comme INPP au service intervention. En 2009 j'ai quitté l'inter pour venir au SLR puis je n'ai plus bougé et je ne compte pas bouger sauf si on m'envoie en détachement au quartier, haha. Je ne dis pas que je terminerai ma carrière ici mais en tout cas en ce moment...
- Tu t'y sens bien. Tu aurais encore quelque chose à rajouter ?
- Non
- Merci beaucoup.

- Voilà je te rappelle le contexte, tout ce qu'il se dit ici sera anonyme et sera utilisé par moi dans ma recherche mais en aucun cas par la hiérarchie du commissariat. Donc je suis là dans le cadre de mon mémoire que je fais sur l'inspecteur de quartier, pas uniquement sur sa fonction mais aussi sur l'image qu'il dégage et qu'il pense déjà. Donc j'en ai interrogé certains sur leur travail, sur ce qu'ils pensent renvoyer comme image donc c'est pour ça que c'est intéressant d'interroger d'autres services pour savoir effectivement ce qu'ils dégagent comme image. J'ai interrogé le CIZ, le SER, l'intervention, le quartier donc et aussi une CALOG. Ton cas m'intéresse aussi ici car je sais que tu es venu ici en stage ce qui n'est pas le cas de tout le monde et j'aimerais savoir si cela a influencé les perceptions. Donc voilà je n'ai pas de questionnaire précis à te poser, j'ai des petites questions pour te relancer si tu es coincé à un moment.
- Moi du quartier j'en ai fait en stage mais j'en ai aussi fait avant dans mon autre zone de police où là on faisait de l'intervention et du quartier. Donc j'étais déjà un peu au courant de comment ça se passait de ce qu'on leur demandait, point de vue des domiciles, point de vue des conflits, etc. Donc en gros pour moi l'inspecteur de quartier c'est une personne plus proche des citoyens de son quartier, plus au courant des différends qu'ils ont les uns avec les autres, qui sait gérer sur un plus long terme les problèmes générés car à l'intervention tu agis de manière beaucoup plus ponctuelle, tu ne sais pas assurer de suivi, alors que l'agent de quartier quand ça se situe dans sa zone il peut passer et repasser à l'adresse. Pour toi c'est un avantage ?
- C'est un avantage mais un des désavantages c'est qu'il connaît très bien son quartier mais pas le reste.
- C'est-à-dire ?
- Ben il connaît très bien son quartier mais pas le quartier voisin. S'il n'y a pas une bonne gestion de l'information entre l'inter et le quartier, il n'est pas au courant de ce qu'il s'est passé dans son quartier. Et vice versa.
- Tu penses qu'il est souvent sollicité par l'intervention pour le mettre au courant ?
- Il ne l'est pas assez. Parce qu'en ayant travaillé des deux côtés, je sais la mine d'information que c'est ; ils savent énormément de choses. A l'inter, tu cherches une voiture tu vas passer des heures et des heures dans toute la ville alors que lui va pouvoir te dire « cette voiture-là elle tourne dans ce quartier là, celui-là et celui-là » il va te donner trois rues, tu tournes une heure tu l'as trouvée. Tu cherches quelqu'un que tu n'arrives jamais à joindre, eux ils ont des numéros de contact et ça marche à tous les coups.
- Et pourtant tu penses qu'ils ne sont pas assez sollicités pour ce genre de choses ?
- Pour ce genre de choses. C'est clairement à l'intervention. Il y a une très mauvaise image entre l'intervention et l'agent de quartier. Les agents de quartier pensent qu'ils ont déjà fait de l'intervention et qu'ils pourraient toujours le faire. Ce n'est pas vrai, l'intervention a évolué, c'est beaucoup plus difficile de gérer une intervention maintenant qu'il y a 15 ans. Et les jeunes de l'inter pensent que le quartier c'est un truc de vieux, qu'ils ne font que les domiciles et qu'ils ne savent rien. Mais ce n'est pas du tout le cas. Le fait d'être déjà situé dans deux bâtiments différents, ça forme une barrière. Avant ils venaient faire de l'accueil et maintenant plus donc ça crée des tensions car certains travaillaient plus lentement, d'autres souffraient, quand il y avait des malades nous on disait toujours que c'était plus souvent le quartier qui était malade et ceux du quartier disaient plutôt « Oh, il faut encore remplacer quelqu'un de l'intervention ».
- Tu penses que c'est assez général comme image au sein de l'inter ?

- Oui ils pensent beaucoup comme ça : « Le quartier quand on a besoin d'un coup de main, ils ne sont jamais là ! » Maintenant le quartier ils ne sont jamais là pourquoi ? Ben parce qu'ils sont dans leur quartier, ils sont en audition avec une personne, ils ne vont pas venir donner un coup de pouce car 30 min après ils ont un convoqué puis un autre puis un autre, voilà. C'est un peu la même chose pour les autres services, en général quand tu demandes un coup de main tu n'as que les gens de ton service. Pourquoi ? Parce qu'ils te connaissent, ils te voient tous les jours et tu as le même genre de boulot donc c'est facile d'aider quelqu'un qui travaille comme toi. Moi si je devais donner un coup de main au quartier je donnerais un coup de main comme à l'intervention mais ça n'arrangera pas les histoires.
- Mais peut-être qu'avec le stage tu sais un peu mieux comment ils travaillent donc tu sais peut-être mieux comment les aider ?
- Oui puis moi comme je te disais j'avais déjà cette optique puisque moi à Y on travaillait déjà en tant qu'intervention et quartier, donc on a plus de communication mais ici c'est vraiment difficile. C'est un peu particulier en fait ici, c'est une zone de passage quoi. En fait les gens viennent, ils commencent leur carrière ici. A l'intervention si tu regardes ce sont beaucoup des jeunes, ils viennent, ils ne voient que par l'intervention ce qui est normal et le service quartier est un service où les gens sont plus âgés, pas nécessairement parce que c'est une voie de garage mais parce que les horaires des gens sont plus adaptés à ceux qui ont une vie sociale plus fournie. Donc ils ont choisi le quartier et ça leur convient bien, en plus je trouve qu'ici il n'y a aucun souci car ils bossent tous bien, en grande majorité. Mais les jeunes de l'autre côté ne viennent pas assez voir ce qu'il se passe au quartier car ça ne les intéresse pas.
- Et comment tu peux expliquer cela ?
- Parce qu'au départ ce qu'on veut c'est courir après les voleurs.
- Et la formation ne les aide pas à penser autrement ?
- Pas nécessairement mais je pense qu'il y a aussi le point de vue budgétaire, tu n'as pas de nuit, pas de garde, pas de prime donc c'est moins attrayant comme boulot, plus répétitif.
- Et tu penses qu'il y aurait les mêmes idées vers un autre service comme au SER ?
- Oui bien sûr, c'est toujours des boutades « c'est le service de recherche pas de trouvaille » ouais mais quand on leur demande ils ne sont jamais là pour donner un coup de pouce. C'est le même genre mais tous les services différents pensent tous que leur service est le meilleur et quand ils veulent changer c'est l'autre service le meilleur, etc.
- Donc ce n'est pas spécialement dirigé vers le quartier ?
- Non ce n'est pas vers la fonction en soi.
- De toute façon tu m'as dit qu'ils ne la connaissent pas ?
- Non voilà. Mais il y aurait un pool circulation, ceux qui y seraient diraient « il faut un pool circulation » et les autres diraient qu'ils ne servent à rien car ils ne sauraient pas faire de pv judiciaire, que du roulage.
- Alors si maintenant je t'annonce que tu es détaché au quartier pour une durée indéterminée, tu réagis comment ?
- Alors là... Avec mon expérience personnelle... Parce que j'ai demandé à venir au quartier, et je n'ai pas eu la place. Je n'ai pas spécialement voulu venir pour le métier, enfin si je sais ce qu'ils font et qu'il y a moyen de s'épanouir mais c'était plus pour les horaires qui me convenaient mieux. Et si c'était maintenant je serais un peu ennuyé avec les horaires car maintenant ma fille va à l'école et les horaires de nuit ça m'arrange beaucoup mieux vu que ma femme fait des pauses aussi pour la déposer à l'école pour la reprendre etc. Maintenant, au point de vue travail il n'y a pas de soucis. Il y a vraiment moyen de se marrer là aussi mais c'est vraiment une question de facilité

d'horaire. C'est vraiment pas une question de problème de travail, de collègues ou quoique ce soit.

- C'est deux services qui te plaisent quoi ?
- Oui, mais je pense que de toute façon le chef ne me détacherait pas.
- Non, tu es trop efficace à l'intervention ?
- Ahnon pas le mien, l'autre. Parce que c'est lui qui ne m'a pas voulu.
- Ah bon ?
- Il n'aime pas les fortes têtes.
- Est-ce que tu te sens utile de la même façon dans les deux services ?
- Oui parce que tous les services sont utiles, on a besoin de tout le monde sinon ça ne tournera pas. Si on n'a pas l'agent de quartier pour faire le suivi sur les interventions, pour faire le suivi des conflits, pour faire les domiciles, les suites d'enquête, si on n'a pas les renseignements alors on bloque. Si on a que l'intervention pour courir après les gens, les arrêter mais qu'il n'y a rien derrière, ça n'a pas d'intérêt. Maintenant dans l'autre sens aussi, si eux ont un tas d'infos mais qu'ils ne savent les donner à personne ça ne sert à rien non plus. C'est vraiment dans les deux sens mais ce n'est pas encore poussé assez ici.
- Toi est-ce que tu as connu la réforme ?
- Oui
- Si on avait donc eu cette conversation avant la réforme est-ce que tu m'aurais répondu la même chose ?
- C'était encore plus dur car les quartiers étaient gérés par la police communale et la gendarmerie. Moi j'étais dans la gendarmerie et pour avoir des informations on se rendait dans un autre commissariat qui était situé ailleurs pour aller voir l'agent de quartier qui était à la police. On ne connaissait pas les horaires, on n'avait pas de numéro de téléphone donc il fallait courir jusqu'au commissariat, que l'autre collègue ne soit pas anti-gendarmes. Car il y avait beaucoup de concurrence entre intervention police et intervention gendarmerie.
- Ils travaillaient ensemble ?
- Ensemble mais au début c'était très compliqué. Souvent c'était géré de façon différente et je ne dis pas qu'il y en avait une meilleure mais il aurait fallu trouver un juste milieu parce que quand il y avait une équipe de police qui allait sur un fait de violence familiale avec coups et qu'il y avait la gendarmerie qui allait dans le bâtiment à côté pour le même fait... Il y en a un qui retournait avec le type menotté et l'autre qui devait rester sur place. Vis-à-vis des gens ce n'était pas génial. Il était temps d'avoir quelque chose d'uniformisé.
- Et au niveau des stéréotypes qui guettaient le policier communal qui faisait le job de quartier, tu penses que c'était aussi la même chose ou pas ?
- Vis-à-vis des gens en tout cas j'avais beaucoup de copains qui me disaient « Moi quand je me fais suivre par la police je rigole mais quand je me fais suivre par la gendarmerie je me chie dessus ». Le policier était considéré comme l'inspecteur de quartier maintenant qui est plus pour trouver des solutions, concilier.
- Pas spécialement bien vu par la gendarmerie ?
- Voilà qui était plus sectaire, plus militaire à l'époque voilà. Maintenant je retrouve un peu ça dans l'intervention et le quartier. Ceux de l'inter veulent faire vite, le quartier veut faire plus en profondeur, en longueur pour trouver des solutions à long terme.
- Tu crois que c'est pour ça qu'il y a beaucoup d'idées reçues ?
- Oui parce que maintenant tout le monde dit qu'en fait ils vont discuter, non ils ne vont pas discuter mais ce qu'il y a c'est que le temps alloué à l'intervention est différent.
- Donc est-ce que tu penses qu'avant et après la réforme il y a eu du changement ou pas ?

- Il n'y a pas vraiment eu de changement, on a juste tout mis ensemble et puis les gens sont un peu plus au courant, il y a des gens qui peuvent faire la relation entre les deux et qui peuvent expliquer... Et il y a plus de contacts entre quartier et inter, même s'il n'y en a toujours pas assez.
- Donc pour toi l'évolution serait plutôt positive ?
- Il y a eu des gros points noirs sur la réforme, des gens ont très bien profité, certains n'ont pas profité, d'autres y ont perdu. La réforme ce n'est pas nous qui l'avons décidée de toute façon, ça a été décidé par les politiques et quoiqu'il arrive ils ont eu raison point.
- Toi qui a fait les deux postes, est-ce que tu penses que vous êtes soumis aux mêmes difficultés ?
- Non. Je pense qu'au quartier je pense qu'ils sont soumis à des problèmes répétitifs, quand une personne ne veut pas comprendre c'est tout le temps la même chose et c'est lourd d'y retourner. La personne essaye par tous les moyens de passer près de son agent de quartier pour essayer de trouver un type qui ira dans son sens. Que quand tu vas en inter ils savent que c'est une décision stricte, posée mais à court terme qu'ils vont faire du bruit, tu fais cesser le bruit, le lendemain ils refont le même à la même heure, il y a 9 chances sur 10 que ce ne soit pas les mêmes qui reviennent. Alors que l'agent de quartier c'est toujours le même donc ils peuvent les appeler, ils savent aussi d'un autre côté que s'ils font chier le quartier ce sera toujours le même qui va venir aussi donc il sera de moins en moins conciliant que nous les différentes équipes pourront dire « C'est bon pour une fois ! », l'agent de quartier il va avertir mais s'il y a une deuxième fois, comme ce sera lui qui sera appelé il mettra un pv.
- La difficulté c'est donc ce boulot moins ponctuel que le vôtre ?
- Oui la grande différence entre les deux en fait c'est ça.
- Juste une dernière question. Tu penses que vous vous connaissez bien entre services ?
- On ne se connaît pas bien, c'est normal puisqu'on ne passe pas très souvent. Moi je déplore très souvent, tout le monde va se logger pour sortir mais à part deux agents de quartier il n'y a personne qui va passer dire bonjour à l'accueil. A la limite on a un coup de fil pour dire log-moi et puis c'est tout. Et dans l'autre sens, on est peut-être deux à venir dire bonjour au quartier.
- Et si tu les croises en patrouille tu vas leur faire signe ?
- Oui je vais leur faire signe, à la limite on va leur dire « tiens je cherche un tel on va là-bas », certains sont plus impliqués que d'autres et vont te dire « tiens tu viens sur mon quartier c'est pourquoi ? » mais en général c'est très très rare.
- Je peux te demander avant de terminer depuis combien de temps tu es à la police ?
- Je suis rentré en 1992, ça va faire 22 ans.
- Merci beaucoup
- Et bien j'espère que j'ai pu t'être utile

- Je vais t'expliquer en fait je fais mon mémoire en crimino sur l'inspecteur de quartier donc ce qui se dit va être utile uniquement pour moi et mes professeurs. Alors c'est sur l'inspecteur de quartier mais pas exclusivement sur ce qu'il fait effectivement mais plutôt la vision qu'ont les autres personnes de l'inspecteur de quartier et sur ce que lui pense qu'il renvoie comme image que ce soit positif ou négatif. Dans ce cadre j'interroge les différents services pour comparer les points de vue à ce niveau-là. Donc je n'ai pas vraiment un questionnaire à te soumettre c'est plutôt une petite discussion mais j'ai quelques questions à te poser si à un certain moment tu ne sais plus quoi dire.
- D'accord et bien la première chose qui me vient à l'esprit quand on me parle d'inspecteur de quartier c'est que c'est une source de renseignements très utile. Puisqu'effectivement son rôle c'est la proximité, avoir du contact avec les habitants et donc je trouve ça très intéressant car moi je travaille dans un service d'intervention et il n'est pas rare d'appeler l'inspecteur de quartier pour avoir quelques renseignements. La deuxième chose aussi c'est que en général l'inspecteur de quartier a une image un peu moins contraignante que le service d'intervention qui est toujours un peu dans des cas un peu plus difficiles. Donc l'inspecteur de quartier il est aussi appelé pour adoucir les différends familiaux, quand une équipe d'intervention intervient pour un différend nous on en informe l'inspecteur de quartier ou on envoie une copie du rapport d'intervention et l'inspecteur de quartier peut passer après nous pour avoir un suivi. Et ce n'est pas que pour les problèmes de voisinage, ça peut-être toute une série de choses. Pour nous l'inspecteur de quartier c'est un suivi et une fonction très utile pour les renseignements. Puis il faut savoir que les inspecteurs de quartier ils peuvent aussi venir en appui ou en renfort donc par exemple quand tu as des manifestations, des grosses opérations ou même quand on est dépassé en intervention il n'est pas rare de demander au quartier d'assumer quelques interventions.
- Vous diriez qu'entre les deux services il y a de la coopération ?
- Oui il y a de la coopération et c'est complémentaire.
- Plus que l'opposition entre vous deux ?
- Je pense oui. Bon la guerre des polices on en parlait il y a des années pour moi ce n'est pas une généralité non plus, on pourrait dire qu'il n'y a pas eu de « guerre des services » non je pense qu'ici le quartier et l'inter ça se passe très bien.
- Et est-ce que tu saurais me décrire ce qui est pour toi la journée type d'un inspecteur de quartier ? Le panel de tâches, etc.
- Moi je pense qu'il y a une grande différence entre l'inspecteur de quartier au niveau de la gestion du travail et l'inspecteur d'intervention. Nous on va intervenir en réaction, lui il fait plus de proactivité, c'est-à-dire qu'il gère son emploi du temps comme il le veut. Evidemment nous en tant qu'intervention on sait qu'ils s'occupent des domiciles, des vérifications et puis ils ont beaucoup d'apostilles, ça peut être des gens qui doivent être entendus pour des incidents de roulage mais ils gèrent leur emploi du temps comme ils le veulent quoi. Mais là je pense que tu vois à première vue il y a principalement des apostilles, certains font des travaux pour la commune aussi parfois on leur demande des relevés du nombre de véhicules qui passent dans tel quartier, sur telle route, donc ils ont des missions pour la commune à titre de renseignements et d'initiative parfois ils prennent des mesures pour signaler « Tiens il y a un panneau routier qui est endommagé ou des choses comme ça quoi »
- Et ça fait combien de temps que tu es à l'intervention ?
- Je suis arrivé en juin 1996
- Et tu as toujours fait de l'intervention ?

- Ah moi j'ai toujours fait de l'intervention.
- Et bien si par exemple je te disais qu'à partir d'aujourd'hui tu étais détaché au quartier pour une durée indéterminée, tu réagirais comment ?
- Je pense que le boulot de quartier ne va pas forcément me déranger mais je pense plutôt qu'au niveau de mon privé, je pense qu'il est plus adapté à l'intervention. Mais quant au boulot lui-même il est certainement très enrichissant.
- Ce ne sont donc pas les tâches qui te rebutent ?
- Puis je veux dire aussi ce sont des questions où on risque de donner une réponse et puis après le stage on risque de changer d'avis parce que tu as un avis extérieur et je pense qu'il faut l'avoir fait pour juger. Et l'avis extérieur tu dirais que c'est plus ou moins quoi ?
- Non mais voilà mes horaires de travail me plaisent mieux à l'intervention, certains collègues de travail vont te dire que financièrement c'est plus intéressant à l'intervention. Mais bon je ne pense pas non plus qu'il y ait de grosses différences.
- Tu penses que tu te sentiras aussi utile si tu travaillais au quartier ?
- Tout à fait oui. Maintenant il faut savoir aussi qu'il faut tout réapprendre.
- Tu dirais que ce sont deux métiers différents ?
- Non je ne vais pas dire différent mais complémentaires
- Avec des tâches qui leur sont propres quoi ?
- Voilà et puis de toute façon, différents différents... Tu sais maintenant ce n'est plus le cas mais avant le quartier assurait des permanences aussi tout comme l'intervention donc à ce moment-là quelqu'un qui venait déposer plainte, le boulot était tout à fait identique. Un accident de roulage, un différend familial, c'est exactement le même boulot quoi.
- Est-ce que tu penses que les idées sur l'inspecteur de quartier ont évolué depuis la réforme ?
- Je pense peut-être effectivement mais peut-être pas en interne. Donc il faut savoir dès le début quand je suis rentré à la police, bien souvent les inspecteurs de quartier étaient souvent des inspecteurs plus âgés qui étaient passés par l'intervention. Maintenant depuis la réforme de police on a tendance à y mettre même des policiers très jeunes donc je pense qu'au niveau de l'extérieur l'image est différente, il y a sûrement une image plus jeune et plus dynamique. Maintenant ils ne sont pas nécessairement plus compétents avant ou maintenant. Ça ça ne change rien du tout c'est simplement au niveau de l'image.
- Et concernant l'image tu dirais donc qu'ils renvoyaient une image de plus vieux et de fin de service ?
- Ben voilà certainement une image, il y avait toujours cette proximité qui ressort mais en général moi quand je suis rentré à la police j'avais l'impression que les inspecteurs de quartier étaient plus posés que les inspecteurs de l'intervention étaient parfois un peu plus réactifs. Et avec les années parfois tu prends de l'âge et tu y vas un peu moins tête baissée et ça c'est partout pareil.
- Et tu penses que c'est encore la même image que l'on a maintenant ?
- Non je ne pense pas du tout que ce soit la même image parce que tu as vraiment des jeunes policiers au quartier.
- Et pour terminer est-ce que tu penses que vous vous connaissez bien entre service ?
- Moi je pense, je suis peut-être un cas un peu particulier parce qu'au niveau du quartier je retrouve beaucoup de policiers avec qui j'ai déjà travaillé en intervention donc oui effectivement je pense qu'on les connaît bien, leur façon de travailler, leur caractère. Mais tout le monde ne va probablement pas te donner cette réponse-là. Tu vas avoir un jeune policier qui sort de l'école de police et qui est chez nous depuis un an, il n'aura

peut-être rencontré des inspecteurs de quartier qu'à de rares occasions et donc ce sera difficile de se faire un jugement.

- Est-ce que vous les sollicitez souvent ici au quartier ?
- Moi personnellement pas. C'est plutôt au niveau de la direction lorsqu'on a besoin d'un renfort et on leur envoie un suivi des dossiers quand il se passe quelque chose dans un quartier qu'on estime qu'ils doivent être tenus au courant. Inversement quelqu'un qui a une déchéance du droit de conduire et que l'on suspecte qu'il roule avec un véhicule malgré qu'il soit en déchéance et bien l'inspecteur de quartier nous renvoie l'information pour qu'on soit attentif. Je te donne l'exemple de la déchéance mais il n'y a pas que ça
- Tu sais juste me rappeler rapidement ton parcours ? Ce que tu faisais à la réforme, depuis combien d'années tu es ici...
- Je suis rentré à la police à une époque où on appelait ça les zones ZIP donc les zones inter police. Tu m'étonnes de savoir ce que c'est. Donc voilà je suis rentré vraiment à cette période-là puis on a connu l'ancienne police communale donc déjà avant que je rentre ça me semblait un peu bizarre parce qu'on avait la gendarmerie et la police, services distincts. C'était un peu un double emploi et une perte d'argent. Donc après on s'est rassemblé en zone ZIP et on se partageait les tâches : la gendarmerie assurait 24h/24 un planton de nuit ce que nous ne faisons pas. Après il y a eu la réforme où on a eu une grosse chance par rapport aux autres zones c'est qu'on était une « mono communale », donc ça a facilité beaucoup de choses. Alors on s'est retrouvé sur deux sites : l'ancien commissariat de police à l'hôtel de ville et la gendarmerie ici.
- Et avant quand on était à la police communale on ne faisait pas des mixtes : inter et quartier ?
- Ah moi je n'ai pas connu cette époque. A X si tu remontes encore un peu plus loin ça se faisait comme ça mais pas quand je suis arrivé mais à Y par contre c'était encore comme ça je pense. Moi ici c'était déjà « splité » si tu veux.
- Et donc après la réforme tu es arrivé ici ?
- Oui après une petite période assez humoristique où tu patrouillais dans un combi de gendarmerie avec un uniforme de policier communal, c'était un peu surréaliste quoi. On s'amusait à un moment à échanger nos grades donc c'était assez comique quoi et puis à partir du moment où on a tous eu le même uniforme, que tous les véhicules ont été « stripés » de la même façon qu'on n'a plus vu de vieux véhicules des anciennes unités, je crois qu'on est vraiment partout dans cette nouvelle police aussi bien pour l'image du public que nous en interne du coup. Aussi par rapport à la réforme on avait souvent des gens qui venaient de corps différents donc parfois ça pouvait créer des petites tensions, etc. maintenant on savait très bien que ces tensions allaient partir étant donné que maintenant les policiers qui arrivent sont des nouveaux policiers qui viennent de la nouvelle police, tu n'as plus de distinction, on ne fait plus de différence.
- Tu penses que les jeunes scellent un peu aussi la fin de la distinction entre anciens gendarmes et policiers ?
- Oui voilà et puis plus les années passent, plus cette différence disparaît. D'ailleurs je n'entends pas de remarques négatives. Avant tu entendais souvent « ah ça c'est un gendarme » même vis-à-vis des gens hein, tu arrivais parfois sur une intervention, les gens ne voulaient pas la police communale mais voulaient des gendarmes et inversement.
- Voilà et bien en tout cas je te remercie.
- Et bien de rien j'espère que tout se passera bien pour toi

- Voilà je t'explique de quoi il s'agit. Je fais cet entretien en lien en fait avec mon travail de fin d'étude de mes études de criminologie. Donc mon mémoire je le fais sur l'inspecteur de quartier mais pas juste sur son travail ou sur ce qu'il fait mais surtout sur la vision qu'a l'agent de quartier de son boulot mais aussi de ce que les autres ont comme vision du travail d'agent de quartier. Donc j'interroge plusieurs personnes de différents services et de différentes tranches d'âge sur ce qu'ils pensent de l'agent de quartier que ce soit positif ou négatif. Si tu veux tu peux te présenter pour commencer, c'est comme tu préfères, je n'ai pas de questionnaire fixe auquel tu dois répondre.
- Ok ben moi je suis inspecteur au service intervention. Par rapport à l'agent de quartier, enfin inspecteur parce qu'ils sont inspecteurs. Et bien déjà leur appellation je trouve ça un peu spécial parce qu'on dit agent alors qu'on sait très bien que les agents ne sont pas armés alors qu'eux le sont et ils ont des compétences judiciaires puisqu'ils sont inspecteurs. Pour moi l'agent de quartier au niveau de l'intervention c'est un support ça c'est clair. Quand on va pour contrôler quelqu'un ou quoique ce soit, si c'est quelqu'un de notre zone de police, l'agent de quartier qui est parfois à l'écoute il va nous dire par exemple « faites attention, cette personne est connue pour pas mal de faits, pour violence, etc ». C'est déjà arrivé dans des dossiers, on a par exemple une information sur telle ou telle personne, l'agent de quartier est plus capable de nous donner des informations sur cette personne.
- Vous le sollicitez souvent ?
- Moi ça m'arrive quand même assez souvent. J'ai par exemple un différend familial ou quoique ce soit, je vais d'office en aviser l'agent de quartier qu'il sache quand même qu'à cette adresse il y a des soucis. On est quand même souvent amenés à gérer des différends entre voisins et c'est vrai que ça c'est plutôt un fait qui va durer dans le temps et donc l'agent de quartier est plus à même à régler le conflit que nous qui arrivons souvent au compte goutte et souvent en plus c'est des gens différents.
- Est-ce que je peux te demander selon toi à quoi ressemble la journée d'un agent de quartier ?
- Ah ça je n'en ai aucune idée. Si enfin, je suppose qu'ils ont les apostilles qu'ils reçoivent donc, ils doivent entendre les gens, les convoquer, etc. Il faut trouver des moments où les convoquer. Ils ont des domiciles à faire encore, par rapport à nos interventions à nous ce qu'il en est, par exemple nos interventions de nuit qui ont un rapport avec leur travail à eux je suppose donc qu'ils doivent travailler à ce niveau-là. Sinon pour le reste, je sais qu'ils sortent, qu'ils vont faire leurs domiciles, voir un peu au niveau des voiries, etc.
- Est-ce que tu penses que les difficultés de ton métier sont les mêmes que celles de l'agent de quartier ?
- Non. Enfin, pour certaines choses certainement oui, pour d'autres non. Nous on doit toujours travailler dans l'urgence, eux ce n'est pas nécessairement le cas. Ils peuvent travailler dans l'urgence aussi mais c'est peut-être 5 à 10% de leur travail alors que nous c'est plus de 95% de notre travail. Par rapport aux citoyens ils sont peut-être mieux vus car l'agent de quartier c'est celui qui vient faire le domicile, celui à qui on peut parler des problèmes ou quoique ce soit, qui peut les résoudre mais voilà. Alors que nous quand on est appelé il y a toujours une personne qui a besoin de nous mais en contrepartie il y a toujours une personne qui est contre nous car elle n'a pas envie qu'on soit appelé. Je pense qu'au niveau agressivité des gens il n'y a pas le même souci mais il doit y en avoir des récalcitrants vu parfois la population mais je pense qu'ils ont des degrés différents. Et puis moins de stress quoi puisque justement leur travail c'est

comment dire... Ils savent quand ils arrivent le matin ce qu'ils doivent faire plus ou moins, tandis que nous on ne sait jamais, on peut tomber sur un suicide comme sur un vol dans habitation c'est non-stop. Alors qu'eux ils savent déjà plus ou moins ce qu'ils vont faire de leur journée donc ils sont plus préparés je dirais.

- Alors quelle serait ta réaction si je t'annonçais aujourd'hui que tu partais en détachement au quartier pour une durée indéterminée ?
- Je ne serais pas contente. Franchement, non, j'aime bien le boulot de terrain, le boulot d'intervention, le fait de ne pas savoir ce que tu fais de ta journée c'est quand même très gai. Moi je trouve que c'est gai, pour d'autres personnes ça ne l'est pas mais moi j'aime bien travailler dans l'urgence même si ça me fait des douleurs à l'estomac maintenant mais voilà. Après 8 ans d'intervention maintenant je ne me verrais pas du tout aller au quartier, pareil pour les horaires, faire 8-17 ou 12-20, enfin 12-20 ça pourrait encore aller mais 8-17 moi j'suis pas du tout de matin ça ne pourrait pas aller. Même si ici je fais 7-15 mais c'est une fois tous les X mais je ne pourrais pas faire ça tout le temps. Peut-être plus tard quand j'aurai des enfants, quand je commencerai à vraiment détester l'intervention mais là franchement ce n'est pas le cas.
- Et là ce qui te rebute plutôt c'est l'horaire, le travail qui n'est pas dans l'urgence ?
- Oui c'est ça.
- Ce ne sont pas les tâches ?
- Oui non les tâches, puis je pense que c'est quand même plaisant, entendre des gens, aller sur place au niveau du social entre guillemets, le fait de travailler avec des personnes et de voir des personnes c'est toujours gai aussi. Ils ont une relation, des contacts, ils ne sont pas enfermés dans un bureau. Moi une des raisons pour lesquelles j'ai choisi police c'est parce que j'aimais bien les contacts extérieurs, c'était ne pas travailler toujours dans un bureau avec les mêmes personnes et ne pas voir ce qu'il se passe dehors quoi.
- Le fait que ce soit moins dynamique c'est ça que tu veux dire ?
- Oui puis je ne me vois quand même pas... Parce que parfois ils peuvent quand même rester une journée entière dans leur bureau, ça nous arrive aussi mais c'est quand même beaucoup plus rare.
- Toi ce que tu aimes c'est le boulot de terrain ?
- Oui, et eux ne le font pas en tout cas pas tout le temps mais ils en font car je sais que pendant les services d'ordre ils sont avec nous dehors, je veux dire si on a une intervention importante, quand ils sortent ils sont avec nous aussi il n'y a pas de problème quoi.
- Est-ce que tu te sentirais aussi utile au travail si tu appartenais au service quartier ?
- Qu'est-ce que j'en sais moi, je n'ai jamais fait le boulot de quartier donc franchement je n'en sais rien, je me sens utile dans le boulot que je fais maintenant au niveau du quartier il y a plein de choses que eux font que je ne pourrais pas faire et qui sont hyper utiles, aller chez les gens, sonner, prendre rendez-vous pour leur domiciles. Moi ça m'embêterait mais en même temps c'est hyper utile de le faire car le recensement de la population c'est quand même très important pour nous travailler derrière. C'est grâce à eux généralement qu'on arrive à avoir des contacts avec les gens via ce qu'ils nous ont donné comme info avec l'informatique quoi. Donc voilà mais sinon je ne sais pas répondre.
- Et le stage ?
- Moi je ne l'ai pas fait
- Tu as demandé ?
- Non. Parce qu'apparemment on part des plus jeunes aux plus anciens et comme je suis une des plus anciennes on ne me l'a pas demandé.

- Et si on te le demandait ?
- Bof.
- Il faut des volontaires pour ce stage ?
- Je crois qu'ils ont commencé par les volontaires et puis au final comme le divisionnaire veut absolument qu'on fasse le circuit de polyvalence nuancée, je devrai y passer. Et je ne pense pas que ça me dérangerait vraiment d'y travailler avec eux parce qu'ils sont géniaux en plus au quartier, c'est parfois un peu des spéciaux mais ils sont supers parce que j'ai déjà travaillé avec eux en intervention par exemple ou dans des services d'ordre donc je sais très bien que ça se passerait super bien et donc voilà je sais plus ou moins comment ça irait.
- Et c'est combien de temps ?
- Trois mois, c'est beaucoup.
- Comment ça a été reçu chez vous l'idée des stages ? Tu penses que tout le monde partage plus ou moins ton point de vue ?
- Non, je pense que la plupart des gens... Les bruits qu'on entend sur les stages au SER ou quartier, enfin surtout quartier car SER il y en a beaucoup qui veulent y aller, quartier beaucoup moins, ils disent nous on doit aller faire des stages chez eux, mais pourquoi eux ne viennent pas renforcer chez nous ? Parce qu'on n'a pas mal d'horaires où il nous manque des hommes, même si ce n'est pas le cas dans l'organigramme ben il y a des malades, etc ... Et c'est nous qui remontons alors pourquoi le quartier ne viendrait pas lui aussi renforcer ? Polyvalence nuancée, ils faisaient l'accueil, ils ne le font plus, c'est nous qui avons repris toutes les pauses d'accueil alors qu'à la base on était partagé entre le quartier et l'intervention. Donc il y en a qui disent « Moi je vais déforcer l'intervention alors que je n'ai pas envie d'y aller au quartier, pourquoi ça ne va que dans un sens ? Pourquoi l'intervention doit chaque fois aller dans les autres services et pourquoi les autres services ne viennent pas chez nous ? »
- Tu as l'impression que vous êtes un peu lésés ?
- Il ne faut pas se mentir. On est la poubelle en intervention. On sait très bien qu'on est considérés comme ça, tout ce que les autres ne veulent pas faire et bien on le refourgue à l'intervention.
- Tu penses que ce n'est pas pareil pour les autres services ?
- J'en sais rien en tout cas je pense qu'à l'intervention, je pense que... Quand on est en écriture on doit faire les écoles au matin, et voilà alors que déjà on n'a pas beaucoup de temps pour écrire nos pv, on a peut-être un jour d'écriture par mois et on nous demande de faire les écoles au matin, ce qui nous prend une heure mais une heure c'est beaucoup. C'est ça je crois le problème qu'il y a, ce n'est pas le rebus d'aller au quartier pour le service quartier mais le fait qu'il y ait ce problème, que ça ne va que dans un sens.
- Lorsque tu es en patrouille et que tu rencontres un agent de quartier tu fais quoi ?
- Si on est en véhicule on se fait signe d'office, si ce sont certains agents de quartier avec qui on s'entend mieux ça va être une petite blague à la radio en local, et sinon quand on est en pédestre, on se dit bonjour et si on a le temps on va continuer la pédestre à deux.
- Tu penses qu'il y a de bons liens entre les deux services ?
- Pour ma part oui. Je m'entends très bien avec tous ceux du quartier, on me dit de monter en patrouille avec eux il n'y a pas de soucis quoi.
- Ca fait longtemps que tu es là aussi...
- Oui et puis il y en a qui étaient à l'intervention avant donc j'ai travaillé avec eux donc oui je les connais bien et comme ils ne rechignent pas à donner un coup de main on travaille tous ensemble tout le temps.
- Et pour terminer qu'est-ce que tu penses du service, est-ce que selon toi il y a des idées reçues ?

- On dit toujours que le quartier c'est pour la fin de carrière mais on voit que ce n'est pas vraiment le cas puisqu'il y en a qui veulent vraiment faire ça. Mais moi heu... On dit toujours de passer par l'intervention quand on est à l'école et tout ça, parce que c'est la première ligne quoi entre guillemets.
- Tu penses quand même que c'est un poste stéréotypé ?
- Ben on ne connaît pas l'entièreté de leur travail alors déjà on ne peut pas vraiment juger et on voit des gens, jeunes, qui décident volontairement d'aller au quartier et qui préfèrent y être... Je pense qu'il y a des gens qui sont beaucoup plus faits pour le quartier que pour l'intervention voilà tout.
- Merci beaucoup si tu as quelque chose à rajouter ?
- Non pas vraiment

- Alors avant de commencer, je te rappelle que je fais ça dans le cadre de mon mémoire que je fais sur l'inspecteur de quartier. Je fais donc cela sur lui mais surtout sur ce qu'il dégage comme image, ce que les autres services ont comme image du boulot d'agent de quartier, du service de quartier aussi. Donc j'ai interrogé des gens des autres services et du service de quartier pour que je sache aussi ce que eux pensent qu'ils dégagent comme image, que ce soit positif ou négatif. Donc si tu veux tu peux me dire ce que ça t'évoque, c'est plus une discussion entre nous je n'ai pas vraiment de questionnaire à te soumettre mais j'ai quelques petites questions si à un moment tu ne sais plus quoi dire.
- J'ai l'image avant X et après X. Pour moi l'agent de quartier c'est un vieux qui attend sa pension, pour moi avant c'était ça. A qui on ne pouvait rien demander car il était soi-disant toujours débordé de travail, ça c'était l'image que j'avais.
- Avant de venir à X ?
- Oui avant de venir à W, heu à X
- Avant tu étais à W ?
- Oui, à W et c'est l'image de là-bas, c'est ce qu'il y avait. Tu demandais des renforts, « non », on ne pouvait pas leur demander de faire autre chose que leur travail prévu : faire leurs domiciliations, les apostilles, le roulage.
- Donc ce n'était pas un service très bien vu quand tu étais là-bas ?
- Non. Et maintenant je vais dire c'est plus vivant car ici à X ils font quand même plus de services d'ordre, dans leur quartier s'il y a une festivité je pense que c'est quand même plus eux d'abord qu'on va mettre en avant. On peut leur demander certaines choses, on les voit, ils sont quand même un peu plus jeunes tu vois. Au final moi je n'ai pas beaucoup de contacts avec eux.
- Comment ça se fait ?
- Parce que de ma fonction j'interviens déjà beaucoup moins, quand je suis en équipe c'est le dimanche ou la nuit mais ils ne sont pas là forcément. Je prends moins de dossiers sur le terrain ou à l'accueil où j'aurais besoin d'aller vers eux pour avoir des réponses à mes questions. En tant qu'INPP à l'intervention on est plus écartés de tout cela et on est plus là pour gérer nos équipes sur le terrain. C'est vrai que maintenant si mes équipes sont débordées je sais toujours que je peux aller et appeler le quartier ou le SER, ils viennent quoi.
- Et en fait quand tu es arrivée ici tu étais déjà INPP ?
- J'ai fait mon stage d'INPP au mois de mai, c'est parce que je me promène dans les couloirs, que je connais les services et que j'ai eu la procédure d'accueil vite fait sinon je n'ai fait que de l'intervention moi ici.
- Donc tu ne saurais pas comparer avec le temps où tu étais à l'intervention mais sans être INPP, comme ce n'était pas à X ?
- Non voilà
- Maintenant tu as des tâches différentes donc tu ne dois pas trop les solliciter ?
- Non
- Est-ce que tu encourages les équipes que tu gères à les solliciter quand ils ont besoin ?
- Ils le savent ça, il ne faut même pas leur dire, peut-être aux plus jeunes et aux nouveaux qui viennent d'arriver mais avec la procédure d'accueil où ils passent dans chaque bureau, où il passe chez le commissaire quartier qui leur dit aussi, je pense qu'ils le font d'eux-mêmes. Maintenant nous ce qui est intéressant avec les agents de quartier c'est quand on doit préparer les services d'ordre. Tu vois genre demain on a la parade et bien eux ils en font partie aussi. Et je pense que eux par rapport à leur quartier ils savent dire

- ça passera ou ça ne passera pas. Pour cette préparation ils peuvent bien nous aider car ils connaissent leurs quartiers, les habitants du quartier et tout ça enfin tu vois.
- Et tu penses qu'ils sont souvent sollicités par l'intervention ?
 - Je n'en sais strictement rien.
 - Tu vois peut-être quand même s'ils vont au contact pour avoir des infos ?
 - Je ne sais pas moi, je pense. Maintenant voilà ça ne fait pas assez longtemps que je suis à X non plus pour te dire ça je n'ai pas encore préparé beaucoup d'opérations ni rien du tout mais je sais que demain il y a la parade, j'en fais partie mais je sais que le quartier en fait partie aussi, ce qui pour moi est logique quoi. Ils travaillent les samedis aussi et les dimanches parce que dans mon ancienne zone les samedis on les voit un peu...
 - Et les dimanches pas du tout ?
 - Voilà
 - C'est marrant que ça change de zones en zones comme ça. Tu dirais que depuis que tu es ici tu as une autre image du quartier ?
 - Oui, quand même qui est relativement plus ouvert hein. Je pense que si je leur demandais... Et je l'ai déjà fait hein, si nous équipes sont débordées voilà il y a un dépôt clandestin où ils peuvent encore aller seuls, ils le font et ils ne vont pas râler. Dans notre ancienne zone ça on ne demande pas quoi.
 - Ça ne te vient même plus à l'esprit quoi ?
 - Voilà
 - Tu penses qu'il y avait plus de concurrence que de coopération ?
 - Je ne parlerais pas de concurrence parce qu'eux pensent qu'ils ont beaucoup de travail, enfin ils pensent... Ils ont du travail, nous aussi mais eux ils sont là « Voilà on nos petites affaires et ceci et cela, du coup on ne peut pas se permettre de faire autre chose » quand on est en congé personne ne le fait. En fait je pense qu'au service intervention une fois que tu le quittes tu perds vite la réalité de l'intervention et je pense qu'à W ça ils l'ont vite oubliée. Et je pense qu'ici c'est ce qui est bien, les gradés le jeudi matin ils sont en intervention comme ça ils gardent un pied dedans.
 - Est-ce que tu saurais me décrire ce qu'est pour toi la journée type d'un agent de quartier ?
 - Mon stage en tant que cadre de base à W au quartier c'était : aller boire le café chez les gens, jouer aux cartes et manger quoi. C'est pour ça qu'ils faisaient des grands yeux quand moi je suis arrivée et que j'ai dit « Le quartier il ne m'en faut pas ». Ici je sais bien, je les vois souvent à pied, en vélo, ils ont quand même un boulot relativement large et grand mais je ne pense pas qu'ils aillent boire leur café chez tous les gens chez qui ils vont. Je vois quand même souvent des gens à l'accueil qui attendent leur inspecteur de quartier, ils essayent quand même aussi de faire de la médiation entre certains voisins. Parce que ça aussi, ce qu'on fait quand on est appelé en intervention comme un différend entre voisins ben nous on ne sait pas les gérer car on est dans l'urgence hein, il faut du temps. Donc ça c'est toutes des informations qu'on transmet à l'agent de quartier qui ensuite fait le médiateur entre guillemets.
 - Donc est-ce que tu saurais me décrire ce qu'est pour toi la journée d'un agent de quartier et le panel de tâches dont il doit s'occuper ?
 - Ben ils reçoivent toutes les apostilles, les demandes de la commune pour les inscriptions, mettre des panneaux pour la voirie, aller voir sur place, regarder en fonction de ce que l'intervention leur aura dit, voir aussi au niveau des fiches infos. Voir les fiches infos de chaque intervention, ce qu'il s'est passé par quartier, moi c'est comme ça que je travaillerais quoi. Enfin je trouve qu'ils ont pas mal de boulot, autant qu'à l'intervention hein.

- Et si aujourd'hui je te disais que tu étais détachée au quartier pour une durée indéterminée tu régirais comment ?
- Personnellement moi je n'en ai pas envie parce que ce n'est pas le boulot que je cherche dans la police, maintenant je ne dénigre pas leur travail qu'on soit d'accord mais moi je préfère travailler dans l'urgence et tout le temps plutôt que d'aller voir les gens écouter leur problème récurrent. Je suis sociable hein... mais peut-être pas sociale. Les écouter sur l'intervention et savoir les diriger, comme ça oui mais leur travail c'est toujours des gens qui se plaignent...
- Et faire un stage ? Trois mois par exemple ?
- Trois moi je trouverais ça long, mais aller une semaine je veux bien », ce ne sont pas des horaires pour moi non plus. J'adore faire des nuits, beaucoup d'après-midi mais ce n'est pas... Moi ce que j'aime bien la nuit c'est que tu vois les gens tout à fait différent de la journée. Tu vois les gens ce ne sont pas ceux que tu rencontres la journée, quartier ce n'est pas ce qui m'intéresse le plus.
- Tu penses que si tu travaillais ici tu te sentirais aussi utile que maintenant ?
- Oh ben oui, il y a des choses qu'il n'y a qu'eux qui peuvent faire. Chaque service a sa valeur et un service ne va pas sans l'autre.
- Et est-ce que tu penses que les difficultés des inspecteurs de quartier sont les mêmes que celles que tu rencontres ?
- Je pense qu'ils vont courir beaucoup derrière leurs convoqués et ça c'est un peu compliqué. Nous on a souvent des gens en face de nous, on les convoque s'ils ne viennent pas c'est pas grave, que eux ils doivent les voir donc je pense que ça reste plus compliqué. Voilà moi je n'ai pas fait la formation d'agent de quartier donc je me sentirais sûrement perdue dans tout leur travail, je ne l'ai jamais fait donc... Tout ce que j'ai fait c'est 5 jours au quartier dans mon autre commissariat et je n'ai rien fait quoi...
- Et qu'est-ce qui a fait qu'ici tu les as mieux connus ?
- Parce qu'ici c'est vrai que lors de la procédure d'accueil on a discuté avec le commissaire, il avait présenté son service, et puis même on les voit encore, moi je discute encore avec eux, on voit quand ils sont là ou pas.
- Tu les connais tous ?
- Je les connais tous oui, je commence maintenant moi retenir les prénoms de tous... Mais ils s'y sentent bien hein, avec leur voiture, ils sont beaucoup, il y a quand même beaucoup de gradés.
- Tu penses que les contacts sont bons entre les services ?
- Je pense oui
- Tu penses qu'ils travaillent en coopération ou plus de leur côté ?
- Je pense que c'est chacun de son côté mais en collaboration au moment opportun, personne ne va se marcher sur les pieds quoi.
- Il y a quand même une séparation entre les services alors ?
- Oui parce que les bureaux sont séparés aussi tu vois.
- Si tu veux rajouter quelque chose tu peux...
- Non je pense qu'ici c'est un service qui fonctionne bien, je pense qu'il n'y a pas grand-chose à changer ou à modifier dans le service quartier de X en tout cas.

- Donc je fais un mémoire sur l'inspecteur de quartier et ma question de recherche c'est de savoir quelles sont les représentations qu'il dégage envers les autres services, et quelles sont les représentations que lui pense décaler vers les autres services. Donc pour ça, j'ai interrogé des agents de quartier évidemment, mais j'essaie d'interroger les autres services aussi. Donc ici ce que j'attends c'est plutôt une discussion libre sur l'inspecteur de quartier, son boulot, sa fonction, etc.
- Donc je suis INPP au service carrefour d'information zonal donc on gère tout ce qui est informations entrantes et sortantes de la zone de police au sens large. Ça fait 4 ans que je fais ça, avec une interruption pour aller aux cours d'INPP justement et avant cela j'ai fait 7 ans au service d'intervention ici à X. Donc l'image qu'on a des agents de quartier... Moi personnellement j'ai une très bonne image parce que je trouve que c'est vraiment avec l'inter, la base du travail policier et à contrario de l'intervention je dirais ils ont plus le temps je dirais de faire le vrai travail pour la police basée sur l'information. Dans le sens où ce sont vraiment eux qui vont chercher l'information chez des personnes privées, ils sont censés avoir des contacts avec les communautés, avec les écoles. Tout ce qui régit notre société ils sont censés être en contact avec et je pense que c'est vraiment là que l'information se trouve. Maintenant peut-être qu'on ne leur laisse pas le temps de faire ce travail et que ça devient malheureusement comme trop souvent un peu comme au service d'enquête chez nous, des « apostilleurs » de luxe comme on dit. Donc ils ne font plus finalement que répondre aux demandes du parquet ce qui est un peu dommage, on ne leur laisse peut-être pas le temps de faire ce travail de quartier que je citais juste avant. A mon avis ils doivent souffrir d'une image un peu pervertie parce que ce sont des collègues un peu plus âgés qui font ce métier-là. Mais je trouve que c'est une plus-value selon moi car ils savent exactement les informations qu'ils doivent aller chercher puisqu'ils ont du terrain et de l'expérience au préalable. Voilà ma vision est très positive de leur travail en général et de ce service ici en particulier.
- Est-ce que cette vision tu l'as toujours eue où tu penses que tu l'as particulièrement depuis que tu es INPP au CIZ ?
- Quelle pertinente question. En fait quand on est au CIZ, on a une vision centrale de la zone de police puisqu'on la « chapeaute » entre guillemets, on a un service qui est directement rattaché au chef de corps donc on a vraiment une vue plus globale. C'est vraiment là que je me suis rendu compte de la portée de leur travail quotidien et qui est beaucoup plus éclectique que ce qu'on pense. Car ça ne s'arrête pas à faire des domiciliations ou à recueillir des informations, ils font une foultitude d'autres choses qui sont intéressantes aussi et pour eux et pour nous. Il est vrai qu'au niveau de l'intervention on a une vision un peu plus biaisée, et il faut dire aussi qu'à cette époque-là où j'étais à l'inter, le quartier venait faire de l'accueil du côté intervention et ça provoquait déjà des tensions car les collègues du quartier n'aimaient pas faire l'accueil comme beaucoup de gens et clairement cela faisait des dissensions entre les deux services ce qui fait de facto qu'il y avait une mauvaise vision entre le quartier et l'inter du fait de l'accueil.
- Tu penses que c'était uniquement dû à l'accueil ?
- Non non, en plus du reste. Mais attention ces clivages entre services ne sont dus qu'à une seule chose. C'est quand on ne sait pas ce que fait l'autre service, c'est aussi simple que ça. Je me souviens même quand j'étais à l'intervention je me demandais ce qu'ils faisaient au CIZ et maintenant que je suis au CIZ je me demande souvent ce qu'ils

foutent à l'intervention. Tout ça pour dire que c'est par méconnaissance qu'on juge, c'est la nature humaine c'est comme ça.

- Tu penses qu'ils jugeaient à quel niveau ?
- C'était plus de se dire que leur travail était peut-être moins important que celui de l'inter. Je te parle de ça quand j'étais à l'inter. C'est très important de savoir que maintenant je ne pense plus du tout la même chose, en plus j'étais plus jeune, moins de sagesse ça c'est clair aussi. On pourrait effectivement et c'est le souvenir que j'en ai, se dire qu'ils travaillent moins, qu'ils sont plus à leur aise, plus cool pas de stress.
- Et tu penses que ceux qui travaillent à l'inter maintenant pensent la même chose ?
- Certains oui. Certainement mais encore une fois par méconnaissance, s'ils avaient tous les éléments entre les mains ils ne penseraient certainement pas ça. Mais le clivage existe toujours, ça j'en suis persuadé.
- Est-ce que tu penses que c'est un clivage qui concerne essentiellement l'inter et le quartier où est-ce que tu penses que c'est plus généralisé dans le commissariat ?
- Je pense que tout le monde a des idées négatives sur tout le monde et a contrario qu'ils ont aussi des idées positives sur tout le monde. Ça dépend aussi de l'organisation du service et de la zone de police. Prenons un exemple concret, même si ce n'est pas en lien avec le quartier. Le service d'enquête chez nous n'est pas forcément rappelable, il n'y a pas de garde, ça veut dire que l'intervention hésite toujours à appeler le SER quand ils ont des gros dossiers où il y aurait éventuellement des suites judiciaires urgentes à reprendre. C'est l'intervention qui fait tout et le SER reprend ça le lendemain, s'ils ont le temps. Je dis ça pour caricaturer, mais c'est ce qu'ils pensent au SSI. Encore une fois c'est plus une question d'organisation due à la politique du chef de corps, respectable tout autant qu'une autre. C'est une question de moyens et de mise en place de ce qui est possible chez nous. Quand on changera de chef de corps, peut être que ça changera complètement et qu'à ce moment-là il y aura d'autres mécontents pour d'autres raisons.
- Donc selon toi chaque service est un peu victime de ses propres stéréotypes ?
- Oui certainement mais qui sont dus aux moyens dont on dispose.
- Donc pour toi ce n'est pas spécialement marqué pour le quartier ?
- Non non je ne crois pas spécialement que ce soit le clivage inter-quartiers qui soit plus important qu'un autre
- Donc toi tu ne te souviens pas que quand tu étais à l'intervention c'était plus marqué vers le quartier qu'un autre service ?
- Je pense que ça l'était du temps où on partageait l'accueil, mais du temps où ça a été complètement repris par l'intervention, il y a eu cette période d'adaptation où les collègues de l'intervention en ont certainement voulu au quartier cette fois de ne plus venir et de se taper tous les accueils et maintenant c'est passé dans les mœurs. Donc cette raison-là s'étiole, maintenant il y en a certainement d'autres du fait qu'ils ne savent pas très bien ce qu'ils font au quartier quoi. Voilà c'est parce qu'on parle de critiques d'un service mais on entend plus souvent de critiques qui sont dirigées vers un individu plutôt que vers un service en général.
- Ça tu penses aussi qu'on pourrait vite assimiler un service à un seul individu ?
- Oui ça, ça arrive aussi oui.
- Si je te demandais maintenant de me décrire la journée type d'un agent de quartier, ses tâches et ses fonctions, tu me dirais quoi ?
- Et bien pour moi ça dépend s'il travaille le matin ou l'après-midi déjà. Donc selon moi s'il travaille le matin, il va commencer par j'imagine prendre un petit café, ce qui est normal, la discussion avec les collègues est une grande source d'informations, me semble-t-il. Je pense qu'ils doivent relever leur casier plusieurs fois par jour mais je

pense que le matin ils le font. Je dis tout ça avec supposition car je n'ai jamais fait le boulot de quartier. Donc je suppose qu'ils viennent relever leur case le matin dans laquelle se trouvent soit des apostilles, soit des domiciliations, des naturalisations enfin tout ce que la commune déjà nous envoie à destination de la police en terme de service à la population pur je vais dire et tout ce qui est apostilles par le parquet. Ensuite j'imagine qu'ils vont aller sur le terrain en fonction des différents documents qu'ils auront reçus dans leur casier. Mais en plus j'imagine qu'ils prennent le temps de se promener dans leur quartier, enfin ça c'est que dit la théorie. Je ne sais pas du tout s'ils ont le temps de le faire réellement. Ce serait dommage que ce ne soit pas possible. Mais je sais que par exemple un des collègues du quartier centre lui il va souvent à vélo ce qui certainement doit être une plus-value. Aller à pied ou à vélo doit toujours être une plus-value me semble-t-il alors ceux qui ont des quartiers plus éloignés j'imagine se stationnent quelque part. Mais tout cela va dépendre de la météo aussi n'est-ce pas ? Je pense que c'est plus un travail de printemps ou d'été, sinon les gens ne seront pas à leur porte non plus. On dit toujours « plus de bleus dans les rues » mais bon, il faut que ce soit utile. Et donc en plus de tout cela ils ont leur réunion (*justement une à côté de nous lors de l'entretien*), en plus je suppose qu'ils discutent entre eux sur nombre de cas pour lesquels ils ne trouvent peut être pas de solution. Je pense aussi qu'il passe beaucoup de temps à la rédaction, trop de temps à la rédaction de nombreux documents administratifs puisque c'est un peu la maladie du siècle, l'administration. Voilà, ils ont certainement d'autres missions que j'ai omises.

- Le type de tâches qu'ils réalisent tu en as d'autres à citer ou ça rejoint ce que tu viens de me dire sur leur fonction ?
- Ben la rédaction c'est une certitude qu'ils doivent en avoir par-dessus la tête. Ils font parfois des renforts au service intervention c'est-à-dire soit dans ce qu'on appelle la gestion négociée de l'espace public ce qui veut dire le maintien et le rétablissement de l'ordre public anciennement ou alors de manière ponctuelle s'ils se rendent compte qu'on a un gros dossier qui se passe sur le terrain et qu'on a besoin de renforts, je pense très sincèrement que la plupart vont proposer leur aide comme pour les autres services, donc ça c'est l'appui en général et en particulier quand il y a de grosses missions planifiées. Et vraiment ce travail de quartier mais ça je ne sais même pas s'ils ont le temps de le faire comme ils le veulent.
- Et pratiquement ce qu'ils doivent faire ?
- Je sais qu'il y a beaucoup de vérifications qu'ils doivent faire, justement qui en général sont demandées par la ville ou alors ce qu'on appelle des enquêtes de moralité. Avant les enquêtes de moralité, ils devaient prendre beaucoup de contacts en faisant des enquêtes de voisinage maintenant c'est plus au niveau banque de données. Maintenant je sais que quand ils vont faire des domiciliations, on leur mâche un peu le travail au CIZ mais si par exemple la personne a des mesures à prendre dans la banque de données en théorie ils vont construire tout le dossier en se rendant chez la personne avec tous les éléments dont ils ont besoin pour pouvoir répondre à ces demandes -là aussi qui elles sont plus judiciaires. Ils procèdent aussi sans que cela ne soit demandé par apostilles ou par la commune, à des devoirs qui sont inhérents à un travail policier classique c'est-à-dire la mise en œuvre de mesures à prendre qui se trouvent dans la base de données. Ils s'occupent également de tout ce qui est loi sur les armes, ça il n'y a qu'eux qui le font dans la zone de police, je pense qu'il y a des zones de police où ils ont un service armes. Ici c'est typiquement au sein du quartier.
- Si par exemple on annonce à un agent d'intervention qu'il va être détaché au quartier pour une durée indéterminée, tu penses qu'il réagira comment ?
- C'est un peu trop subjectif comme question.

- Oui c'est intentionnel mais ne t'en fais pas tu n'es pas obligé d'y répondre.
- Moi je dirais que cela dépend un peu de la personnalité de chacun, on demanderait ça à un collègue que j'ai vu hier qui a justement postulé pour une place quartier ailleurs qu'à Wavre, il sera très content mais si c'est quelqu'un qui aime son travail à l'inter il ne sera pas content. De toute façon, et je pense que c'est humain comme réaction, si on impose quelque chose a priori on n'aime pas sauf si c'est quelque chose qu'on disait soi-même.
- Donc a priori ils réagiraient de la même façon si on leur annonçait leur détachement dans un autre service comme le SER par exemple ?
- Je serais peut-être plus nuancé car effectivement si je me place d'un point de vue du service d'intervention, de ce que je me souviens, j'aurais plutôt considéré le travail du SER plus intéressant que le travail de quartier. Avec le recul et cette position de CIZ je dirais que le travail peut-être tout à fait aussi intéressant qu'au service d'enquête et personnellement si je devais choisir, j'aurais du mal à choisir entre les deux.
- Et il y a cinq ans ?
- J'aurais été au SER tout de suite ça c'est évident
- Est-ce que tu penses que les difficultés auxquelles sont confrontés les inspecteurs de quartier, sont les mêmes que celles auxquelles sont confrontés les autres services ?
- Pas du tout. Si on prend l'exemple de l'inter, ils travaillent en urgence et ne sont pas formés et n'ont pas le temps de prendre à bras le corps un problème, ça ne va être que des choses à court terme ça me paraît évident. Et c'est justement là qu'intervient l'agent de quartier, le fait justement de régler un problème de voisinage, c'est impossible pour l'intervention de lui donner un suivi correct. Donc ils vont intervenir ponctuellement et transmettre à l'agent de quartier qui va faire le travail en deuxième ligne pour trouver un accord entre les parties ce qui doit être extrêmement complexe dans certains cas et ça c'est un problème que l'intervention ne connaît pas et même chose pour le SER, si je prends le même exemple, le SER ne va jamais prendre ce type de problème non plus. Pour lui c'est le quartier qui est censé s'en occuper.
- Donc assurer le suivi de dossiers que les autres renvoient donc ce serait une difficulté que les autres services n'auraient pas ?
- Ça doit être une solide difficulté dans certains cas. Je parle plus des problèmes que la population rencontrera, des problèmes qui sont assez long dans le temps je vais dire. Ce qui est ponctuel en général est réglé par l'intervention.
- D'autres idées par rapport aux difficultés ?
- Il y en a certainement mais là comme ça...
- Alors j'ai une autre question, est-ce que tu penses que les intervenants se connaissent bien entre le quartier et l'inter ?
- Pas assez
- Je parle personnellement ou professionnellement
- Oui oui, enfin personnellement à la rigueur ils ne sont pas obligés de les connaître, je dirais ça peut rester purement professionnel. Mais même dans les qualités du travail de chacun les gens ne se connaissent pas assez ça c'est certain. Maintenant à partir du moment où ils ne travaillent pas ensemble...
- Quand tu veux dire qu'ils n'ont pas besoin de se connaître, c'est qu'ils ne travaillent pas en coopération ?
- Je dirais qu'ils ne travaillent pas assez en coopération
- Ils ne sont pas obligés ?
- Ils devraient. Mais il y a des choses qui se passent bien attention. Dans l'exemple que je te donnais avant là il y a besoin d'une coopération, mais est-ce qu'il y a un feedback, ça je ne pense pas par contre. Attention je ne jette pas de pierre, je crois que le quartier ne fait pas de feedback à l'intervention quand ils prennent un cas qui avait été géré de

manière ponctuelle par l'inter, peut-être que dans l'autre sens il n'y en a pas assez non plus.

- Tu penses qu'il y a un manque de connaissance donc ?
- Oui
- Tu penses qu'il y aussi peu de coopération entre SER et quartier qu'entre quartier et inter ?
- Oui moi je dirais que c'est la même chose entre tous les services
- Parce qu'ici ils sont quand même dans la même aile et tu m'as dit tout à l'heure que le travail de première ligne des inspecteurs de quartier était important pour ceux d'en haut (SER).
- Le travail de quartier est important pour toute la zone de police, quel que soit le service en particulier, c'est vraiment le travail de base avec l'intervention, de l'information pure et dure. Et d'ailleurs je pense que la qualité des informations que va nous retourner le quartier et nous permettre de travailler que ce soit le SER, le CIZ ou les autres services, sera toujours meilleure que la qualité des informations recueillies par le service d'intervention. Parce que justement le quartier a le temps de prendre les infos comme ils ne travaillent pas dans l'urgence, ils connaissent les gens donc ils savent qui aller voir pour recueillir certaines informations. Ce qui n'est absolument pas le cas de l'intervention parce que primo ils n'ont pas le temps, ils ont plus de brassage dans le personnel c'est-à-dire il y a plus de gens qui partent de l'intervention et qui arrivent car c'est un peu le passage obligé quand on arrive à X ce qui est un peu normal d'ailleurs. Et les gens qui sont nouveaux ne prendront pas aussi bien les informations qu'un ancien, par définition c'est comme ça, dans la mesure où le nouveau ne connaît pas très bien le travail de X ni les gens de X. Je dirais pour dire si les gens se connaissent bien je dirais quand même que dans la plupart des services ils savent qui aller voir s'ils ont une question précise sur un domaine précis. Maintenant c'est plus la synergie entre les services qui pourraient être améliorée dans le sens où on est trop cloisonnés en fait.
- Dans ce que j'entends il n'y a rien qui concerne typiquement le quartier donc
- Non.
- Problème de cloisonnement et de communication entre les services quoi ?
- Disons qu'on pourrait améliorer ça en expliquant aux autres services qui fait quoi exactement
- Pourtant quand il y a une nouvelle recrue elle est obligée de passer dans les différents bureaux, non ?
- Oui... Mais tout ça n'est pas assez concret
- Qu'est-ce que tu penses de cette idée de stage dans les différents services ?
- Moi je pense que c'est une très bonne idée. On le dit depuis le début mais je pense que c'est très facile de cracher sur quelqu'un quand on ne sait pas exactement ce qu'il est en train de faire. C'est un peu comme des gens qui vont se mêler d'une intervention car la police est soi-disant en train de molester quelqu'un et ils n'ont rien vu du début de l'intervention et au début de l'intervention ce gars nous molestait nous et on essayait de le maîtriser. Les gens qui arrivent en cours d'intervention, ils ne savent pas ce qu'il s'est passé avant, et ils prennent parti entre guillemets pour la mauvaise personne. C'est un peu le même genre, quand on n'a pas tous les éléments on ne sait pas juger. Tout ça reste général car c'est la nature humaine.
- Tu remarques donc quand même que tu as donc une autre façon de penser beaucoup plus générale depuis que tu travailles là-bas du haut de ta tour au CIZ ?
- Tout à fait et puis il y a aussi le fait d'être inspecteur principal qui fait aussi qu'on est obligé d'avoir une autre vision, inévitable. Et puis de toute façon quand on avance en âge et en expérience on se rend compte que les a priori ne mènent nulle part, ça c'est

clair donc il y a peut-être aussi une explication que dans le service intervention il y a plus de gens qui sont jeunes et qui donc a priori ont moins de sagesse que les gens d'autres services qui seraient moins jeunes. Et qui donc par le fait d'avoir moins d'expérience jugeraient plus facilement.

- On ramène ça à la sagesse alors ?
- Ca peut être une explication.
- Et donc la conversation qu'on a aujourd'hui si on l'avait eue il y a cinq ans tu ne m'aurais pas répondu la même chose.
- Ah non ça c'est sûr que non, il y a tellement de choses pour moi qui ont changé depuis que...
- Voilà donc moi si tu veux encore ajouter quelque chose je t'en prie mais moi je t'ai posé tout ce que je voulais. Je ne vais pas te forcer à me dire ce que tu m'aurais répondu il y a 5 ans, je pense que de toute façon tu ne saurais pas le savoir exactement. Donc voilà je pense que tu m'as dit clairement qu'il y avait des a priori sur le quartier moins qu'au SER.
- Oui oui ça c'est vra
- Donc plus de circulations, représentations, erronées ou pas ça on ne sait pas.
- Oui mais c'était peut-être dû aussi comme je te l'ai dit à cette histoire d'accueil. Donc en fait voilà il y avait déjà cette obligation de se côtoyer, parce que parfois c'est une organisation suivant les collègues qui allaient à l'accueil. Parce que comme beaucoup de collègues n'aiment pas faire l'accueil
- Ils viennent déjà avec des pieds de plomb
- Voilà, qu'ils viennent de l'intervention ou du quartier et donc effectivement si ce collègue qui vient du quartier arrive déjà avec des pieds de plomb et qu'en plus celui de l'inter qui est là déteste l'accueil mais il est obligé de le faire. C'est un cercle vicieux de malade et on va mettre ça sur le dos du clivage entre service/service alors que c'est être humain/être humain mais tout ça pour dire que je pense qu'il y avait peut-être une surenchère du fait que les agents de quartier étaient obligés de venir faire l'accueil avec l'intervention. Donc en général je crois que ça les ennuyait de venir, et en règle général le service intervention avait beau jeu de refiler les trucs qu'ils n'avaient pas envie de faire à l'agent de quartier qui était là. Mais il faut aussi dire autre chose, c'est que tout un temps il y avait aussi deux sites ici à X. Il y avait ici chaussée de Y et l'hôtel de Ville. Et ces clivages étaient encore différents à ce moment-là car le quartier se trouvait à l'hôtel de Ville et l'intervention était de ce côté-ci. En fait il y avait deux accueils : un ici tenu par l'intervention et un là-bas tenu par le quartier et un de l'intervention qui devait aller là-bas. Déjà en plus il fallait se déplacer là-bas et en plus c'était pour faire l'accueil, donc ça les ennuyait... Après il y a eu une réunion des deux sites avec ces antécédents-là, donc je ne vais pas dire qu'il y avait déjà une guerre mais voilà...
- Donc ce serait propre à X dans ce cas-ci ?
- Oui
- Donc on ne peut pas comparer cet élément là avec d'autres zones.
- Non mais pour être honnête avec toi je pense qu'il y a d'autres zones où l'intervention n'irait jamais de faire l'accueil et où c'est le quartier qui fait l'accueil tout le temps. Donc ce clivage avec cette question de l'accueil ne se pose à mon avis pas beaucoup.
- C'est marrant parce que toi tu en parles vraiment comme si c'était la source du clivage entre services quoi
- Oui tout à fait
- Alors que tu penses que dans les autres zones il n'y a pas d'a priori comme ça sur le quartier ?

- Ah si il y en a certainement. Ici je parle juste d'une raison particulière qui est pour moi une des majeures mais une autre qui est pour moi tout aussi majeure c'est la méconnaissance de ce que font les autres. Après il y en a certainement d'autres plus légères qui viennent se greffer et qui dépendent de la subjectivité de chacun et certainement d'autres auxquelles nous ne pensons même pas mais les deux majeurs ce sont ces deux-là, enfin selon moi.
- Oui c'est de toi dont il s'agit. Et bien si tu as quelque chose à rajouter n'hésite pas si pas c'est très bien comme ça aussi.
- Non et bien écoute merci à toi.
- Merci à toi surtout

- Alors voilà je t'explique un peu ce que c'est, ici c'est un entretien un peu différent car à la base je devais interroger des inspecteurs de police mais je trouve que c'est intéressant d'interroger quelqu'un qui est à l'accueil aussi. Donc en fait c'est dans le cadre de mon mémoire de fin d'études que je fais sur l'inspecteur de quartier. Donc c'est surtout sur le rôle de l'inspecteur de quartier mais aussi sur les représentations qui le concernent. Les représentations ce n'est pas spécialement péjoratif cela peut être positif ou négatif donc l'important est surtout pour moi de voir les liens entre les différents services. Pour cela j'ai interrogé le quartier et d'autres services : CEZ, SER, intervention. Donc je sais que tu vois beaucoup de gens passer et que tu entends certainement beaucoup de choses donc tu peux me dire ce que cela t'évoque, ce n'est pas vraiment des questions, c'est plus une discussion.
- Moi je suis rentrée ici en 95 donc ça fait 19 ans. J'ai travaillé avant à l'ancienne police communale qui était près de l'hôtel de ville, avant la fusion. Et donc là c'était l'accueil qu'avec les agents de quartier et l'intervention était ici chaussée de Y. Donc je ne travaillais qu'avec les agents de quartier. Et puis à la fusion nous sommes venus ici et là c'était totalement différent. Je suis restée toujours à l'accueil mais avec l'intervention et le quartier a pris ses bureaux à côté. Donc le rapport avec le quartier était super bien au début, c'était vraiment famille quoi parce que je faisais partie du quartier, on formait une équipe et maintenant c'est un autre département mais bon j'ai toujours des bons contacts et tout se passe bien.
- Donc est-ce que tu connais-toi plus ou moins le travail d'un inspecteur de quartier ?
- Heu j'aurais bien aimé aller une fois une journée avec un comme quand on fait pour les stages avec ceux qui viennent ici. Je vois plus ou moins, maintenant je crois qu'ils doivent avoir beaucoup d'administratif aussi. Les domiciles, enquêtes de moralité, demandes de naturalisation, quand il y a des dépôts clandestins, enfin tous problèmes quand quelqu'un appelle. On essaie toujours de régler le problème avec son agent de quartier avant de déposer plainte ou avant d'envoyer une équipe d'intervention donc je pense que l'agent de quartier joue aussi un rôle de médiateur à ce niveau-là. Maintenant dans ce qui est administratif ça je ne sais pas.
- Comme tu as connu la période avant la fusion, est-ce que tu penses que la profession a évolué depuis ?
- Evolué je dirais oui...
- Enfin, disons qu'elle n'existait pas non plus avant la fusion
- Oui voilà. Avant sur les interventions tu pouvais envoyer les agents de quartier, maintenant ce n'est que l'intervention. Je pense que l'agent de quartier oui a évolué, je pense que dans ses tâches il fait beaucoup plus qu'avant. Maintenant je pense que les gens n'ont pas toujours le réflexe de prendre contact avec l'agent de quartier avant. Ils téléphonent souvent ici en premier « J'ai un problème avec X je viens déposer plainte » ils ne pensent pas que l'agent de quartier peut d'abord aller sur place prendre contact, il est peut-être déjà au courant du problème par d'autres voisins. Je pense que les gens n'ont pas beaucoup ce réflexe. Par contre, il y en a plein qui viennent par exemple déposer plainte car on leur a volé leur portefeuille et pour ça ils viennent demander leur agent de quartier alors que ça n'a rien à voir. Les gens sont un peu mal informés à ce niveau-là. Ils ne savent pas toujours non plus qui est leur agent de quartier « On ne sait pas qui c'est. On ne le voit jamais » Ca c'est vraiment la phrase que les gens ont l'art de dire comme je dis souvent il ne sait pas être partout à la fois. Il doit faire les écoles aussi en plus, ils ont plein de boulot administratif donc ils ne savent pas être non-stop dans leur quartier mais c'est souvent la grosse remarque que les gens font par téléphone.

- Toi tu penses qu'il y a quand même des évolutions depuis la réforme donc ?
- Oui oui, déjà de par le boulot je pense qu'ils font déjà beaucoup plus de choses diversifiées, je pense qu'ils sont plus amenés vers l'extérieur par exemple dans le cas de dépôts clandestins, de différends entre voisins, j'ai l'impression que c'est plus qu'avant. Avant j'ai l'impression que c'était plus les domiciles et puis c'est tout.
- Et qu'est-ce que tu dirais de la relation entre les différents services avec le quartier ?
- Moi je vais dire, j'ai un super bon contact puisqu'avant je faisais partie du service donc je les connais quasi tous depuis plusieurs années donc ça se passe bien. Maintenant je trouve que le gros problème entre les services c'est la communication. Je trouve qu'il n'y a pas une bonne communication entre les services donc de ce fait les gens ne sont pas informés. Par exemple, les gens de l'intervention vont sur une intervention et deux jours après l'agent de quartier reçoit un coup de fil comme quoi il y a eu un problème et il apprend qu'une équipe a déjà été sur place et il n'était pas au courant. Je trouve que l'agent de quartier devrait être mis au courant et vice versa. L'agent de quartier devrait mettre au courant aussi, s'il y a eu des problèmes à un certain endroit, que l'intervention va sur place et qu'on leur dit que l'agent de quartier est au courant mais qu'eux ne le sont pas, ça ne va pas non plus.
- Et tu penses que c'est le cas pour tous les services ou que c'est particuliers pour certains ?
- Je ne sais pas que le SER je n'ai pas beaucoup de contacts avec eux, je ne le vois pas souvent. Donc je ne vais pas dire que c'est spécifique au quartier, je pense que c'est plus entre les services quoi. Maintenant la messagerie électronique a déjà un peu amélioré la communication, ça permet de mettre en garde d'une équipe à l'autre. Il y a des briefings aussi, je sais qu'il y a un briefing au SER mais ce serait peut-être bien de le faire aussi au niveau du SSI ou du Quartier, voir un peu ce qu'il y a eu dans le quartier ou de la nuit, je ne sais pas.
- Et si tu devais décrire un peu les relations, tu dirais le manque de communication ?
- Oui
- Et est-ce que tu entends d'autres jugements par rapport au quartier par exemple ?
- Oui j'entends beaucoup de remarques à ce niveau-là c'est vrai. Il y a toujours des gens ici qui sont, enfin je veux dire avant les agents de quartier étaient à l'accueil aussi et prenaient les plaintes avec nous et puis depuis deux ans ils ne le font plus et certaines personnes ici l'ont très mal pris. Pour eux nous on prend toutes les plaintes, eux ne prennent rien entre guillemets. Maintenant comme je dis on ne travaille pas au quartier, on ne sait pas leur charge de boulot, on pense toujours aussi qu'ils sont dans leur bureau planqués mais je pense qu'ils doivent avoir du travail aussi car du boulot il y en a partout. Donc voilà c'est plus aussi au niveau des plaintes encore une fois. C'est le SSI qui prend beaucoup les plaintes mais si par hasard quelqu'un sonne on a tendance à plus envoyer l'agent de quartier dans certains domaines, on doit toujours aviser l'OPJ et l'OPJ dit « non non il faut envoyer une équipe » ou bien on contacte le service quartier. Et là soit l'agent de quartier n'est pas là car il fait le matin ou le soir, soit il est en congé ou bien via le commissaire qui dit « non il faut envoyer une équipe intervention » Ici ce n'est pas toujours bien vu et ça je le constate aussi. L'inter est souvent la poubelle de tous les autres services. On envoie au SSR dans le cas d'un chantier pas réglementé, nous on fait une recherche au niveau de l'accueil mais le SSR ne bouge pas, on passe encore par l'intervention qui doit aller sur place. Je ne trouve pas toujours que c'est leur boulot. Les dépôts clandestins aussi, si c'est après 16h et que l'agent de quartier n'est pas là, on envoie une équipe intervention aussi tu vois.
- Tu penses qu'avec tout ça il y a certains préjugés envers le quartier qui sont généralisés ?

- Non je dirais que c'est juste quelques personnes, les indécrottables comme on dit qui ne voient que le côté négatif « Ils ne font plus d'accueil donc ils ne prennent plus de plaintes, ils sont planqués et il faut encore nous demander de faire leur boulot » voilà. C'est pas généralisé je pense que c'est quelques-uns sinon l'entente est bonne. Regarde ce matin, ce sont deux collègues quartier qui ont fait l'intervention. Ca s'est super bien passé, ils sont venus à l'accueil, les deux autres aussi quartier ont pris les plaintes « C'est à qui le tour ? Ok, d'accord » ça se passe bien quoi.
- Tu crois que la relation entre eux est quand même bonne donc ?
- Oui
- Et tu crois que le personnel se connaît bien ?
- Ben il y a des anciens qui connaissent tout le monde et les petits nouveaux pas toujours mais je pense bien oui.
- Et tu crois qu'ils devraient s'inter changer plus souvent comme ils l'ont fait ce matin ?
- Je l'ai demandé figure toi, je l'ai dit aux collègues « Tiens ce serait sympa de le faire plus souvent » Je ne sais pas s'ils seraient d'accord mais moi je trouve ça bien justement. Comme je trouve qu'il n'y a pas assez de communication et que les gens critiquent souvent facilement, on ne connaît pas souvent la personne ou quoi et voilà les collègues sont venus ce matin, ça s'est super bien passé. Je trouve qu'une fois par mois, comme au niveau du SER aussi, faire de temps en temps des patrouilles, je pense que ça ne ferait pas de mal...
- Donc quand tu parles de manque de communication c'est plutôt d'ordre professionnel que personnel ?
- Oui oui
- C'est plutôt du genre on les sollicite moins ?
- Oui ou tu vois « ça c'est du quartier, c'est pas pour moi, c'est pas mon boulot ».
- Est-ce qu'on peut dire que ce n'est pas assez de considération alors ?
- Oui oui
- Mais ça aussi tu penses que c'est généralisé et qu'envers le SER c'est la même chose ?
- Non ça c'est plus pour le quartier.
- T'expliquerais ça comment ?
- Je pense vraiment qu'il y en a qui n'accepte pas qu'ils ne fassent plus l'accueil. Parce que par exemple dans les autres zones de police tu as toujours un agent de quartier qui est à l'accueil avec un agent de l'intervention et ils prennent les plaintes à deux. Parce que tu as des gens qui se présentent à l'accueil et qui demandent leur agent de quartier donc forcément j'appelle leur agent de quartier mais il n'est peut-être pas toujours là, peut-être en audition ou peut-être occupé et parfois on ne pose pas mille questions à la personne. Elle vient, elle demande son agent de quartier, elle a le droit de le voir, certains (*agents de quartier*) viennent, râlent « Je rappellerai, je renverrai un mail » oui mais la personne s'est déplacée. Et je pense que c'était bien quand ils étaient à l'accueil car ils avaient quand même un contact avec la population.
- Et tu penses que du coup, il a une certaine rancœur qui se ressent ?
- Oui
- Et le manque de communication tu penses qu'il est probablement dû à ça ?
- Voilà, je pense
- Tu penses que la communication était meilleure avant quand ils bossaient à l'accueil ?
- Oui c'est clair puisqu'ils bossaient ensemble
- Donc il y a vraiment une différence depuis deux ans quoi ?
- Oui, oui moi c'est ce que je pense.
- Avant de terminer, est ce que tu vois des choses qui sont différentes par rapport à la réforme ou quand tu étais au quartier ?

- Beaucoup plus administratif qu'avant, plus de paperasses. Maintenant il faut faire des fiches infos pour tout.
- Et bien merci, si tu veux encore rajouter quelque chose avant de terminer ?
- Non et bien moi je trouve qu'il y a une super bonne ambiance entre nous, on s'entend bien c'est vrai que le boulot n'est pas facile tous les jours. Les gens qui se présentent c'est rarement pour nous dire merci ou pour nous lancer des fleurs, c'est souvent là pour râler donc ce n'est pas toujours évident. Cette bonne ambiance entre nous est importante pour tenir le coup sinon voilà quoi, ça se passe bien.

« L'inspecteur de quartier, cet inconnu de la police »

Analyse des discours recueillis au sein d'une zone de police locale belge

Promoteur : Vincent Francis

Au cœur de la réforme des polices de 1998 et de la philosophie de « proximité », la fonction d'inspecteur de quartier occupe une place importante dans l'organisation de la police locale belge. Toutefois, au sein des membres du commissariat, son rôle est sujet à divers stéréotypes et idées préconçues. La recherche dont il est question ici se base sur une analyse des discours recueillis au sein d'une zone de police locale belge. Elle a pour vocation de déconstruire ces représentations de manière à en éclairer les origines.