

**Faculté des sciences économiques,
sociales, politiques et de communication**

Le processus décisionnel d'un policier en situation de contrôle routier

Annexes

Auteur : Maxime Marcoux

Promoteur(s) : Laurent Lievens

Année académique 2019-2020

Master en communication à finalité spécialisée

Communication interne et ressources humaines

TABLE DES MATIERES

<i>Annexe 1 : guide d'entretien</i>	<i>2</i>
Partie 1: L'intervention.....	3
Partie 2: La confrontation réflexive	4
Partie 3: Projection temporelle	5
Divers.....	5
<i>Annexe 2 : Retranscription des mises à l'épreuve du guide d'entretien.....</i>	<i>6</i>
Test n°1.....	7
Test n° 2.....	16
<i>Annexe 3 : Restrinscription des entretiens.....</i>	<i>26</i>
Entretien n° 1.....	27
Entretien n° 2	35
Entretien n° 3	42
Entretien n° 4	49
Entretien n° 5	57
Entretien n° 6	63
Entretien n° 7	68
Entretien n° 8	73
Entretien n° 9	80
Entretien n° 10	84
Entretien n° 11	90
Entretien n° 12.....	95
Entretien n° 13.....	99
Entretien n° 14.....	104

ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN

Année académique 2019 – 2020

Partie 1: L'intervention

De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

Que pensez-vous de la situation ?

- a. Verbalisation d'office.
- b. Attendons de voir ce qu'il se passe.
- c. Ce n'est qu'un stationnement.
- d. Autre.



Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.

Suite à ce contact, vous décidez :

- a. De ne rien faire.
- b. De lui faire une remarque verbale.
- c. De lui faire une remarque écrite.
- d. De le verbaliser.
- e. Autre.

Partie 2: La confrontation réflexive

De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs arguments.

Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un d'autre il aurait été verbalisé.

Selon lui, le contrevenant n'a pas tout à fait tort. Ce n'est pas évident avec le marché. On doit quand même comprendre que pour ces gens-là, le stationnement est un réel problème dans la commune. C'est donc sévère de le verbaliser alors qu'il rend un service à la population.

Quelle est votre réaction ?

- a. Chacun son avis.
- b. Je me remets en question.
- c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
- d. Autre.

De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service. Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.

Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.

Selon lui, malgré la reconnaissance de l'infraction, il est anormal que vous n'ayez pas fait preuve d'indulgence en connaissance de la situation difficile dans le quartier. Votre responsable vous demande de faire preuve d'indulgence envers les professions libérales en stationnements irréguliers.

Suite à cet entretien, vous décidez :

- a. De suivre l'avis de votre responsable.
- b. De ne pas suivre son avis.
- c. De traiter au cas par cas les infractions.
- d. Autre.

À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?

- a. Oui
- b. Non

Partie 3: Projection temporelle

Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par vos collaborateurs, **adaptez-vous votre manière d'agir ?**

- a. Oui
- b. Non

Divers

Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le terrain ?

Comment vivez-vous ces difficultés ?

Quelle en serait la cause ?

Sur quoi vous basez-vous pour émettre votre décision ?

Selon vous, quels sont les éléments qui influencent votre prise de décision dans la verbalisation ?

Êtes-vous parfois mal à l'aise ?

Comment agissez-vous lorsque vous ressentez un malaise ?

ANNEXE 2 : RETRANSCRIPTION DES MISES À L'ÉPREUVE DU GUIDE D'ENTRETIEN

Année académique 2019 – 2020

Test n°1

Partie 1: L'intervention

De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

Que pensez-vous de la situation ?

- a. Verbalisation d'office.
- b. Attendons de voir ce qu'il se passe.
- c. Ce n'est qu'un stationnement.
- d. Autre.

Non j'attends de voir ce qu'il se passe. J'attends de voir si la personne, elle vient où pas. J'attends de voir combien de temps elle en a ou pas.

Donc si quelqu'un vient ?

Si quelqu'un vient rapidement, j'attends plus ou moins 5 à 10 minutes maximum. Si la personne va sortir ou non et j'attends de voir l'excuse pourquoi elle s'est garée là ou pas. Si la personne revient directement ou pas. Si maintenant la personne ne revient pas dans un laps de temps, on va dire correct à ce moment-là je verbalise et je fais le nécessaire pour enlever le véhicule si besoin. Si il ne vient pas.

Donc si il ne vient pas dans les 5 minutes tu verbalises et tu fais enlever le véhicule, etc

Oui

Et donc s'il vient que se passe-t-il ?

J'explique que c'est un accès. J'explique si jamais un médecin ou une urgence familiale, si elle doit sortir à cause de ce véhicule et reste d'être bloqué. J'essaie de faire comprendre que si elle était dans la situation elle ne serait pas contente. Et si elle est correcte et qu'elle se rend compte de son erreur alors c'est bon, je ne verbalise pas et voilà.

Pourquoi à ce moment-là tu ne verbalises pas ? Pourquoi est-ce que tu verbalises ?

Si la personne elle arrive et elle me dit ça va c'est bon, j'en ai que pour 5 minutes et qu'elle s'entête à dire c'est pas grave, qu'elle ne voit pas le mal alors je trouve que verbaliser pourrait l'aider à prendre conscience. Maintenant si elle prend conscience à quoi ça sert de faire payer la personne

35 si elle prend conscience de son erreur, qu'elle fait preuve de bonne fois et
36 qu'elle a l'air correcte.

37 *D'accord. Il y a des excuses selon toi qui passent mieux que d'autres ?*

38 Non. Pour moi non. Peut-être la seule excuse qui peut être valable est que
39 s'il n'y a pas de places à côté et qu'il s'agit d'une personne handicapée qui
40 ne sait pas bouger à ce moment-là oui je peux concevoir mais à ce moment-
41 là, que quelqu'un reste dans le véhicule oui pourquoi pas. C'est vraiment la
42 seule excuse.

43 *Et du coup, ton choix de verbalisation il se porte sur quoi ?*

44 Sur la compréhension de la personne.

45 *Sur le relationnel alors ?*

46 Oui. Sur son état de compréhension.

47

48

49 Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une
50 habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin
51 généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez
52 un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place
53 de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.

54 **Suite à ce contact, vous décidez :**

- 55 a. De ne rien faire.
56 b. De lui faire une remarque verbale.
57 c. De lui faire une remarque écrite.
58 d. De le verbaliser.
59 e. Autre.

60 Bah, j'ai envie de dire si c'est un médecin et qu'il est là juste pour une
61 consultation d'urgence et qu'il a fait le plus rapidement possible, on peut le
62 croire. Mais ça dépend vraiment de si il prend conscience de son erreur ou
63 non. J'ai envie de dire, si il est médecin, ok il doit aller le plus rapidement,
64 ok ça doit marcher mais on est pas à deux minutes près car sinon la
65 personne serait partie en ambulance. Et là, l'ambulance serait justifiée. Mais
66 ici, un médecin ce n'est pas pour deux cents mètres, trois cents mètres plus
67 loin, je ne sais pas ce que je ferais... Ça dépend vraiment... C'est compliqué
68 quand on est pas face à la situation.

69 Je ne suis pas du genre pour verbaliser pour dire de verbaliser donc je vais
70 dire sur une remarque verbale ou écrite. Mais sans pour autant verbaliser et
71 mettre à l'amende pour mettre à l'amende. Si la personne est correcte alors
72 je resterais sur une remarque verbale ou écrite.

Année académique 2019 – 2020

73 J'ai envie de dire à partir du moment où la personne ne doit pas sortir de
74 son garage, on peut pardonner.

75 *Et par rapport à ce que tu m'avais dit à la question juste avant, c'est-à-dire*
76 *ton idée avant de rentrer en contact. Tu rentres en conflit par rapport à ce*
77 *que tu avais imaginé ou pas nécessairement.*

78 Non, car il s'est expliqué le plus rapidement. Il a justifié qu'il a été aussi bref
79 que possible. Donc je pense que voilà. Et en étant médecin, il sait ce qu'est
80 une urgence. Donc je pense qu'il est assez ouvert d'esprit à ce niveau-là.
81 Je suppose que comme il est juste à côté, ce n'est pas comme si il était
82 parti faire ses courses au marché à trois kilomètres. Il est dans une
83 habitation juste à côté. Si la personne veut sortir, et qu'elle se manifeste,
84 elle klaxonne et il sait directement sortir. Donc, je pense qu'il y a une
85 action/réaction qui peut se faire à ce niveau là sans trop de difficultés. Sans
86 créer une gêne donc je pense que ça passe.

87 *Et que penses-tu de ne rien faire du tout ? Du moins, la différence entre ne*
88 *rien faire et faire une remarque verbale ?*

89 Non parce que la remarque verbale ou écrite tu conscientise quand même
90 la personne. Je comprends que vous êtes resté là peu de temps mais ça
91 reste quand même un accès de garage, on ne sait jamais ce qu'il peut
92 arriver. On essaie quand même de donner une petite leçon de morale aux
93 gens. Ne rien faire c'est vraiment ne rien faire et comme si ce n'était rien du
94 tout où ce n'était pas grave et qu'on s'en fou mais là non.

95

96 Partie 2: La confrontation réflexive

97 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
98 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
99 arguments.

100

101 Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que
102 l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un
103 d'autre il aurait été verbalisé.

104

105

106 **Quelle est votre réaction ?**

- 107 a. Chacun son avis.
108 b. Je me remets en question.
109 c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
110 d. Autre.

111 Déjà, je lui répondrais que c'est chacun son contrôle. Chacun respecte les
112 choix des contrôles de son collègue, qu'il soit d'accord ou pas d'accord.
113 J'explique quand même ma façon de penser mais je n'argumente pas pour
114 le faire changer d'avis. Donc chacun son avis mais je me justifie.

115 Chacun son contrôle donc je fais ce que je veux à ce niveau-là. Maintenant
116 je peux entendre sa décision et voilà. Si il a raison, il a raison mais voilà, je
117 pars du principe que chacun son contrôle/

118 *Et que se passe-t-il s'il a raison ?*

119 Bah, si il a raison maintenant c'est trop tard. Ici j'ai dit à la personne que j'en
120 restais là donc je ne vais pas revenir sur ma décision. Peut-être pour les
121 prochains contrôles. Mais pour ce contrôle-là, je ne changerai pas. Je ne
122 vais pas changer ma décision en disant c'est une remarque verbale et puis
123 après je vais quand même pour verbaliser. Je trouve ça injuste pour la
124 personne. Donc si c'est une erreur, c'est une erreur de ma part, c'est une
125 remise en question de ma part. Basta.

126 Pour la suite peut être, ça dépendra des arguments. Dans le cas présent je
127 ne change rien.

128

129 De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.
130 Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.
131

132 Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à
133 la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous
134 n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.
135

136 **Suite à cet entretien, vous décidez :**

- 137 a. De suivre l'avis de votre responsable.
138 b. De ne pas suivre son avis.
139 c. De traiter au cas par cas les infractions.
140 d. Autre.

141 C'est piégeur, car si c'est noté sur mon bulletin de service que... Enfin non
142 je m'en fou des directives. On est encore humain, on est policier et dans la
143 circulation on a un certain pouvoir, pouvoir de verbaliser ou non. Donc c'est
144 bien de dire de verbaliser systématiquement mais il faut rester humain et
145 écouter les gens quoi. Donc à partir du moment où il n'y a pas de danger, il
146 n'y a rien...

147 *Donc pour toi, tu dois traiter, tu dois continuer de traiter au cas par cas.*

148 **Oui**

149 *Tu es frustrée par ce que je te dis là ?*

- 150 Oui
- 151 *Pourquoi ?*
- 152 Ce qui me dérange c'est qu'il s'agit d'une verbalisation systématique. Enfin
- 153 c'est la politique de la zone en fait. Et pour moi pour un cas comme ça, on
- 154 ne peut pas obliger de verbaliser... On ne peut pas dire à un policier ok tu
- 155 dois tout verbaliser. Tu es obligé de faire preuve d'empathie en fait.
- 156 *En fait, tu ne veux pas être une machine ?*
- 157 Oui, je ne veux pas être une machine à verbaliser sans entendre, sans
- 158 discernement. Sans émotions, ok tu prends note et tu verbalise. Non, je ne
- 159 fais pas ça moi.
- 160 *Tu veux réfléchir et garder ton pouvoir discrétionnaire le cas échéant ?*
- 161 Oui tout à fait. J'ai envie de dire, à partir du moment où un commissaire
- 162 nous demande de verbaliser, c'est pour des chiffres et que des chiffres. Et
- 163 moi ses chiffres il peut se les mettre dans ... Voilà.
- 164 Je me sentais frustrée car on m'oblige à faire quelque chose contre mon
- 165 opinion. C'est plus le fait de m'obliger à faire quelque chose avec lequel je
- 166 ne suis pas d'accord forcément.
- 167 *Donc on te demande de faire quelque chose contraire à tes opinions mais de*
- 168 *toute façon tu me dis que tu ne le feras pas...*
- 169 Mais non, je ne le ferai pas. Oui c'est le fait que l'on te dise, on te remet à
- 170 l'ordre. Bon à la limite te remettre à l'ordre ça... Ok Mais le fait « tu
- 171 verbalises et tu te tais » ça je ne peux pas accepter cette optique.
- 172 *Tu n'as pas peur d'être à l'écart du groupe ?*
- 173 Non, je m'en fou.
- 174 *Ton collègue qui n'est pas d'accord avec toi, ta hiérarchie qui te dit c'est*
- 175 *pas normal tu aurais dû le faire...*
- 176 Non car à partir du moment où tu expliques pourquoi tu le fais et que tu te
- 177 justifies correctement ta façon de raisonner, ce n'est pas ça qui va te porter
- 178 préjudice je pense. Donc je ne pense pas. Maintenant si tu t'obstines peut-
- 179 être oui.
- 180 *Et ici sur place tu avais dit que tu avais fait ton choix en âme et conscience,*
- 181 *mais ici le fait que le citoyen revienne se plaindre de toi alors que tu avais*
- 182 *été correcte avec lui ça ne te fait rien ? Ça ne change pas ton jugement ? Tu*

183 *ne te dis pas la prochaine fois je ferai ça autrement ? Tu t'inquiètes peu de*
184 *ce qui arrive par la suite ?*

185 A ce moment-là, j'ai envie de dire c'est au Commissaire qui l'a au téléphone
186 de faire la remarque. « Ok vous vous en sortez bien venir râler c'est un peu
187 fort ».
188 Ce n'est pas à moi de rappeler la personne. Je trouve que c'est remettre de
189 l'huile sur le feu pour rien. Soit le Commissaire le dit soit, il ne le dit pas. Je
190 m'en fou mais ce n'est pas moi qui vais sonner pour des explications. J'ai
191 envie de dire laisse couler.

192

193 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
194 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
195 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

- 196 a. Oui
197 b. Non

198 Non, je continue de le faire de la même manière.

199

200 **Partie 3: Projection temporelle**

201 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
202 vos collaborateurs, **adaptez-vous votre manière d'agir ?**

- 203 a. Oui
204 b. Non

205 Bah, j'écoute son excuse oui. Je refais le même schéma.

206

207 **Divers**

208 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le
209 terrain ?

210 Oui ca m'est déjà arrivé. Ca m'est déjà arrivé de verbaliser quelqu'un. Ca
211 m'arrive de le faire et de me dire il n'y a pas d'excuses par exemple, la
212 sécurité, la ceinture des enfants là je n'en ai rien à cirer, je verbalise. Mais
213 oui, parfois ça me fait mal quand même de verbaliser pour ça.

214 Je me dis que parfois la personne n'a pas les moyens. Du coup, je me dis
215 qu'une famille en difficulté, il y a le côté humain, social qui me fait réfléchir.
216 Maintenant pour la sécurité de l'enfant, faire la remarque verbale j'ai envie
217 de dire tu es parent, tu n'attaches pas ton enfant. Une remarque verbale ne

Année académique 2019 – 2020

218 va rien faire à ce niveau-là. Donc pour moi, tu es obligé de verbaliser un
219 parent pour qu'il prenne conscience.

220 *Même s'il n'a pas les moyens ?*

221 Maintenant, si je vois qu'il n'a pas les moyens du tout du tout, que je vois
222 que c'est un SDF, enfin je ne peux pas dire SDF mais bon... Si j'ai un parent
223 qui vient et qui n'a pas de siège auto, je ne vais pas lui mettre 174 euro, je
224 vais dire écoutez je n'ai pas de siège auto. Je ne vais pas le verbaliser mais
225 il va devoir aller acheter directement le siège en me montrant le ticket de
226 caisse. Ainsi je vais une sorte d'avertissement pour la sécurité. Mais c'est
227 vrai qu'il y a des cas de conscience où tu es obligée de verbaliser pour la
228 sécurité mais je ne suis pas toujours d'accord avec moi-même.

229 Comment vivez-vous ces difficultés ?

230 Sur le coup c'est triste, mais j'arrive à faire la part des choses. J'arrive à
231 faire un oubli et je passe à autre chose.

232 *Et quand tu passes à autre chose, tu y repenses les fois suivantes où pas*

233 *nécessairement ? Comment est-ce que tu qualifie cette évolution de vécu*

234 *que tu as eu ?*

235 Euh je ne sais pas du tout. Je pense que je me remets en question dans
236 ma façon d'agir où interpellé la personne etc mais est-ce que je remets en
237 question ma manière de verbaliser par la suite, je ne sais pas. Je pense
238 que c'est encore trop récent pour dire comment je m'adapte.

239

240 Quel en serait la cause ? Si tu devais te comparer à d'autres personnes

241 Je pense que les autres ont plus de recul, plus d'expérience. Donc je
242 pense qu'ils ont moins de sentiments, d'empathie. Ca devient une routine
243 donc il n'y a pas de soucis ?

244 *Donc pour toi l'expérience est liée à la diminution de l'empathie peut être ?*

245 Pour certains oui.

246 *Ou pour certains à une forme de routine, donc ils deviennent des machines*

247 *en réalité c'est ça ?*

248 Oui pour certains j'ai l'impression que c'est ça. Parfois le côté social
249 disparaît. Je crois qu'ils en ont marre donc ils font ce qu'on leur demande
250 et puis basta. Clairement.

251 *Eux, ils ne ressentent pas de difficultés dans la verbalisation.*

- 252 *Mais toi encore ?*
- 253 Oui, pour l'instant j'en ressens encore.
- 254 *Tu trouves que ça a changé entre avant et maintenant ?*
- 255 Oui ! J'ai gagné en fermeté. Je suis beaucoup plus ferme. Je pense
256 qu'avant, j'aurais pu discuter de midi à quatorze heure pour vraiment
257 essayer que la personne se justifie vraiment correctement. Mais maintenant,
258 quand je vois que ça ne mène vraiment à rien... Que je vois que ça
259 commence à être barratineu alors je dis dégage et je coupe court. Je suis
260 beaucoup plus ferme à ce niveau là.
- 261 *Sur quoi vous basez-vous pour émettre votre décision ?*
- 262 Mon ressenti ! La sécurité déjà. Le danger que ça peut mener.
- 263 *Le danger c'est relatif quand même donc sur quoi tu t'appuies pour*
264 *déterminer le danger ?*
- 265 Euh, notion de danger, de soi-même et d'autrui donc dès que ça peut
266 entraîner des conséquences. C'est un danger d'occasionné un accident soit
267 un risque pour les autres.
- 268 Je ne sais pas comment je classe. Pour moi c'est inconscient. Je me base
269 sur un ressenti mais je ne me suis jamais posé la question. Je ne sais pas
270 pourquoi je le fais. C'est naturel pour moi.
- 271 *Donc tu penses que le sentiment, il évolue avec le temps alors ?*
- 272 Oui je suppose qu'il doit évoluer. Mais pour le moment, je n'ai pas assez de
273 recul et d'expérience pour dire si il a évoluer.
- 274 *Comment te sens tu ?*
- 275 En fait, c'est pas évident de justifier quelque chose que l'on fait tous les
276 jours inconsciemment au travail.
- 277 *Tu penses que l'on t'a conditionné au travail ?*
- 278 Je pense que oui, la police et l'académie m'a fait évoluer et conditionner
279 dans ce rôle. Ils forment un moule et à nous de nous adapter. Mais il est sûr
280 que le moule de départ est donnée par l'académie.
- 281 *Et le moule à l'arrivée à la police de la route à fait évoluer aussi ?*
- 282 Oui

283 *Donc en quelque sorte ton employeur te contiionne quand même. Même si*
284 *tu continue à faire la part des choses ?*

285 *Oui ! Clairement.*

286 *Donc inconsciemment, on te pousse dans une direction que tu remets en*
287 *cause par la suite ?*

288 *Oui. C'est clairement ça. Je conçois le moule et les idées mais j'ai envie de*
289 *dire j'ai ma personnalité, mes oignons et idéaux. Je coordonnée le tout.*

290

291 Selon vous, quels sont les éléments qui influencent votre prise de décision
292 dans la verbalisation ?

1 **Test n° 2**

2 **Partie 1: L'intervention**

3 De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en
4 stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au
5 sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

6 **Que pensez-vous de la situation ?**

- 7 a. Verbalisation d'office.
8 b. Attendons de voir ce qu'il se passe.
9 c. Ce n'est qu'un stationnement.
10 d. Autre.

11 Je verbalise oui. Parce que apparemment c'est une problématique récurrente.
12 Donc je raisonnablement penser qu'on a déjà fait une phase de prévention et
13 prévenu les gens et visiblement ça ne porte pas ses fruits donc on peut passer
14 à une phase de répression. Pour faire changer le comportement par
15 l'obligation.

16 *Donc pour toi l'obligation entraine quoi ? Comment tu vas verbaliser et*
17 *quel outil tu vas utiliser ? Directement l'amende ou tu vas encore utiliser*
18 *une phase d'observation ou ...*

19 Non maintenant je mets l'amende d'office car c'est devenu une priorité, c'est
20 récurrent donc voilà j'estime qu'on a assez prévenu, on a fait du préventif on
21 a essayé de régler le problème d'une autre manière donc pour moi je suis déjà
22 dans la dernière phase qui est la phase répressive.

23 *Et si jamais je n'avais pas dit que c'était une priorité, qu'est-ce que tu*
24 *aurais fait ?*

25 A partir du moment où c'est récurrent et que l'on a pas trouvé une autre
26 solution alors je pense qu'il ne reste que cette solution à faire. Et je pense que
27 la prévention a une certaine limite avec certaines personnes. Donc à partir du
28 moment où l'on parle de récurrence...Voilà, on est sur des irréductibles et
29 tant pis, il faut qu'ils comprennent un moment donné. Si ca doit passer par
30 une amende, ca doit passer par une amende.

31

32

33 Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une
34 habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin
35 généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez
36 un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place
37 de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.

38 **Suite à ce contact, vous décidez :**

- 39 a. De ne rien faire.
40 **b. De lui faire une remarque verbale.**
41 c. De lui faire une remarque écrite.
42 d. De le verbaliser.
43 e. Autre.

44 Là, j'irai plus vers la remarque avec les éléments qui me sont données.
45 Pourquoi ? Car la situation montre qu'il n'y a pas de places de stationnement.
46 Que son attitude fait qu'il s'excuse et ne le prend pas du tout de haut. Donc
47 voilà, à je pourrais repasser sur une remarque verbale. Que si l'attitude avait
48 été incorrecte ou hautaine, je restais plus sur une verbalisation.

49 *Sur quoi tu te base alors pour choisir si tu verbalises ou si tu ne verbalises*
50 *pas ?*

51 Alors je me base sur l'attitude de la personne, le contexte global. À Savoir
52 qu'ici c'est le marché, il n'y a de places nulle part. Je peux le concevoir et
53 aussi y-a-t-il eu une réelle gêne ? Est-ce qu'il y a un véhicule qui a vraiment
54 voulu sortir du garage ? Voir un peu le temps que ça a pris. Ici je prendrais
55 plus en compte les éléments extérieurs. Le contexte énormément.

56 *Par rapport à la personne tu dis ici il est correct donc je ne le fais pas.*

57 C'est clair que si la personne se montre tout à fait incorrecte alors il sera
58 verbalisé.

59 *Et c'est sur base de ton fort intérieur alors ?*

60 Non car je suis dans le cadre d'une problématique et que visiblement le fait
61 que la personne vienne et prenne de haut ou de manière incorrecte montre
62 clairement qu'il n'est pas sensibilisé à la problématique. Alors qu'ici, à partir
63 du moment où il vient et qu'il s'excuse et qu'il précise qu'il n'en a pas pour
64 longtemps et qu'il n'avait pas de place, il est déjà plus sensibilisé à la
65 problématique et il savait me démontrer qu'il en avait conscience et qu'il
66 voudrait ne pas le commettre s'il en avait l'occasion. C'est plus une
67 commission de nécessité. Voilà.

68 *Mais s'il n'était pas sorti ça aurait pu être le cas aussi ?*

69 Il se serait expliqué par la suite. Pour moi, la profession m'importe peu.
70 Clairement. Pourquoi, parce qu'un médecin il n'a pas d'urgence. Quand c'est
71 une urgence c'est une ambulance.

72 *Et qu'est-ce qui fait la profession importe peu ? Ce n'est que le relationnel*
73 *alors ? Tu n'as vraiment que le contact avec la personne qui fait la*
74 *différence ?*

75 Quand je dis que la profession importe peu, la profession n'est pas une
76 immunité. Maintenant, je peux comprendre qu'un médecin ou un infirmier à
77 domicile qui doit se garer tout le temps, voilà, je peux comprendre que ce
78 n'est pas nécessairement facile. Voilà, que la personne qui est « sans emploi »
79 n'a aucun motif pour dire je devais absolument venir. Tu vois c'est la
80 nécessité qui joue aussi.

81 *Et quelqu'un qui est renfermé sur lui-même ou qui râle sur lui-même parce*
82 *qu'il a fait une boulette par rapport à quelqu'un qui est super ouvert et*
83 *commerçant qui va s'excuser et discuter avec toi, comment tu fais la*
84 *différence entre ces deux-là ?*

85 Je ne ferai pas. C'est la manière dont il m'aborde qui fera que j'aurai tendance
86 à ouvrir la porte « ok je veux bien faire une remarque » ou alors je ne
87 l'ouvrirai pas. Même si sur le fond c'est la même chose.

88 C'est la même chose quand tu arrêtes quelqu'un qui commence par te dire
89 bonjour tu es beaucoup plus enclin à lui faire une remarque verbale que celui
90 qui t'agresse verbalement dès le départ. Même si il râle sur lui-même. Je ne
91 suis pas son exutoire.

92

93 **Partie 2: La confrontation réflexive**

94 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
95 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
96 arguments.

97

98 Selon lui, le contrevenant n'a pas tout à fait tort. Ce n'est pas évident avec le
99 marché. On doit quand même comprendre que pour ces gens-là, le
100 stationnement est un réel problème dans la commune. C'est donc sévère de le
101 verbaliser alors qu'il rend un service à la population.

102

103 **Quelle est votre réaction ?**

104 a. Chacun son avis.

- 105 b. Je me remets en question.
106 c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
107 d. Autre.
- 108 Aucun, je lui explique pourquoi j'ai pris cette décision là mais elle ne
109 changera pas. Ce n'est pas pour le convaincre. C'est plus pour ne pas rester
110 sur un conflit. Je lui explique point. Moi j'ai vu ça comme ça, j'ai pris ça
111 comme ça donc j'ai pris cette décision en mon âme et conscience.
- 112 *Ca te fais quelque chose quand ton collègue te dis qu'il n'est pas d'accord ?*
- 113 Oh bah oui, tu te remets en question. Tu te dis tiens, est ce que j'ai bien fait ?
114 Est-ce que j'ai fait une erreur ? Il y a une remise en question.
- 115 *Par rapport à ton choix de base ? Enfin ton choix tu l'as arrêté car tu es*
116 *devant la personne du moins si j'ai bien compris.*
- 117 Oui mais non il y a toujours une remise en question car lui étant extérieur à
118 l'intervention a peut-être une vision tout à fait différente donc ça ne me pose
119 aucun soucis de l'écouter mais voilà quand la décision a été prise, elle est
120 prise.
- 121 *Et tu en tiens compte pour les fois qui suivent ? Ca va faire évoluer tes*
122 *choix fururs ?*
- 123 Oui j'en tiens compte. Oui tout à fait. Mais sur le moment j'imaginerais très
124 mal dire tu as raison donc je vais dire Monsieur revenez je vous mets... Voilà
125 c'est pas correct...La situation est finie. La décision est prise elle est prise.
126 On ne change pas d'avis devant le client.
- 127
- 128 De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.
129 Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.
130
- 131 Selon lui, malgré la reconnaissance de l'infraction, il est anormal que vous
132 n'ayez pas fait preuve d'indulgence en connaissance de la situation difficile
133 dans le quartier. Votre responsable vous demande de faire preuve
134 d'indulgence envers les professions libérales en stationnements irréguliers.
135
- 136 **Suite à cet entretien, vous décidez :**
- 137 a. De suivre l'avis de votre responsable.
138 b. De ne pas suivre son avis.
139 c. De traiter au cas par cas les infractions.

140 d. Autre.

141 De toute façon, il y a ce que l'on appelle le pouvoir discrétionnaire et au-
142 delà de ça, toutes les infractions même si sur le fond répondent au même
143 article du code de la route, ne sont pas à contextualiser dans la même
144 situation. L'exemple type, tu prends quelqu'un pour une vitesse. Oui il y a
145 l'excès de vitesse, mais voilà c'est peut être quelqu'un qui va à l'hôpital,
146 voilà il y peut être un contexte qui fait que... Après, j'inviterai mon
147 responsable à aller verbaliser lui-même si mon attitude ne lui convient pas.

148 *Ca te frustre d'avoir des avis qui diverges par rapport à la décision que*
149 *tu as prise ?*

150 Ca ne me frustre pas non car ça me passe au-dessus de la tête. Mais ce qui
151 est le plus râlant c'est de devoir se justifier parce que quelqu'un se permet
152 de rouspéter une décision qui en fin de compte n'appartient qu'à toi et que
153 l'on te demande de juger en âme et conscience. Ce qui est frustrant c'est
154 qu'après quelqu'un qui n'étais pas sur place sur base d'éléments sans même
155 t'avoir entendu viennent te donner des instructions qui sont tout à fait
156 décontextualisées.

157 *C'est difficile pour toi d'être juge et parti ?*

158 Non pas spécialement. Je pense qu'avec le temps ça ne te perturbe plus trop.

159 *Au début bien ?*

160 Franchement oui, mais maintenant je t'avoue que quand tu rentres à la police
161 au début les remarques te... Je vais pas dire te traumatise mais voilà quand
162 tu es appelé dans le bureau et que tu te fais disputer c'est le drame mais
163 après quelques années c'est un peu différent. Tu apprends à dire oui. Même
164 si tu fais à ta mode après.

165 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
166 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
167 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

- 168 a. Oui
169 b. Non

170 Non, parce que moi mon but ce n'est pas que la personne soit poursuivie.
171 C'est de mettre une amende si j'estime que. Mais je suis persuadé que la
172 personne qui reçoit un PV même si elle ne paie pas, elle sera peut être bien
173 contente après mais les faits seront quand même là car elle sera, je ne vais
174 pas dire vexée dans son fort intérieur mais il y aura sans doute un micro
175 traumatisme qui fait qu'elle réfléchira après quoi.

176

177 *Tu penses que c'est efficace ?*

178 En tous cas c'est toujours plus efficace que de ne rien faire.

179 *Est-ce que c'est la meilleure solution ? Te sens tu en adéquation avec le*
180 *principe de verbalisation ?*

181 Oui je pense. Maintenant, je pense aussi que chaque individu est différent
182 et donc une remarque va peut-être permettre de régler la situation avec
183 quelqu'un que pour d'autre on ne pourra rien faire. Donc c'est très difficile
184 et c'est ce qui fait partie de la première ou la deuxième question où je disais
185 que le contexte faisait beaucoup. Voilà, il y a des gens on les arrête on voit
186 qu'ils s'en foutent. Il y en a d'autres tant qu'on leur met un PV ils s'en
187 foutent... Donc voilà c'est un peu le jeu et l'attitude qui le fait. Après la
188 manière dont il se comporte s'il prend conscience lors du contact avec elle.
189 Tout cela joue beaucoup dans la décision de verbalisation. Et encore une
190 fois, une situation n'est pas l'autre. Pour la même infraction on peut avoir
191 des visions tout à fait différente alors que foncièrement c'est la même
192 infraction au même article du code de la route.

193

194 **Partie 3: Projection temporelle**

195 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
196 vos collaborateurs, **adaptez-vous votre manière d'agir ?**

197 a. Oui

198 b. Non

199 Oui.

200 *En tenant compte de ce qui s'est passé ou pas ? Est-ce que la situation ici*
201 *va influencer la situation dans une semaine ?*

202 Non, car j'adopte la même attitude avec tout le monde. Je viendrai, je
203 contextualiserai si... Voilà.

204 *Et si je pose la question différemment, est-ce que la situation, cette*
205 *situation-ci tu l'aurais abordée de la même manière en début de carrière*
206 *que maintenant ?*

207 Clairement non. J'aurais verbalisé d'office point. Beaucoup plus sans
208 réfléchir ni contextualisé. Je crois qu'il y avait un certain formatage et je
209 pense aussi que l'âge fait que l'on contextualise beaucoup plus.

210 L'exemple type, plus jeune il y aurait eu 20 personnes dans une voiture,
211 j'aurais mis une ceinture à chacun. Qu'ici, je peux comprendre que quand il
212 y a deux parents et deux enfants dans une voiture c'est le même ménage et
213 sur un budget, mon expérience de vie fait que je peux comprendre l'impact
214 d'une verbalisation sur un budget familial. Après le but est-ce de se dire
215 voilà j'ai 4 personnes de la même famille dans la voiture, est-ce que je leurs
216 met 500 euro sur un budget qui va leurs peser lourd où alors est-ce qu'avec
217 une amende ils auront compris ?

218 *Tu pars plus sur la compréhension maintenant alors qu'avant tu étais plus*
219 *formalise et respect de la législation des directives ?*

220 C'est pas vraiment ça, c'est le fait qu'à un moment donné il faut plus regarder
221 le but à atteindre. Et ici mon but est de limiter les accidents, les blessés, les
222 morts et tout ça. Donc je pense très clairement que mon but n'est pas de leurs
223 mettre 4 fois 116 euro. Si avec 1 fois 116 euro ils ont compris la chose alors
224 mon but est atteint. Mon but n'est pas de mettre un maximum d'amende.

225 Mais il est vrai que certains comportements ne peuvent être réglés que par
226 l'amende. Et une voiture où il a 4 ceintures, j'en verbaliserai au moins 1.
227 Après c'est le but mais au-delà de ça il y a l'aspect humain aussi et je vais
228 dire, je peux me rendre compte qu'une caissière qui gagne sans être péjoratif
229 1200 euro par mois avec son mari qui est peut-être dans la même situation.
230 Tu vas leurs mettre 4 fois 116 euro sur un budget familial ça va faire très mal
231 quoi... Donc est-ce que c'est le fait que maintenant je suis à mon compte alors
232 que quand j'étais jeune je vivais chez mes parents ? Que c'est le fait que j'ai
233 une famille mais voilà je vois ça différemment. Je suis plus sur le but que sur
234 le chiffre.

235

236 Divers

237 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le
238 terrain ?

239 Jamais, Jamais parce que j'estime que sur le moment, j'ai pris une décision
240 en fonction des éléments que j'avais. Et comme l'on me disait, le plus
241 important est de se regarder dans la glace le matin.

- 242 *Ton expérience fait qu'aujourd'hui tu modifies ton action. Du coup est-ce*
243 *que tu as parfois des regrets d'avoir mis 20 ceintures alors qu'aujourd'hui*
244 *tu ne l'aurais pas fait ?*
- 245 Non, car je n'ai pas d'effets rétro-actifs car au moment où j'ai fait mon choix
246 en âme et conscience j'estimais que...
- 247 *Donc pas de conséquences négatives pour toi mais tout ce qui s'est passé va*
248 *influencer ton futu ?*
- 249 D'office.Parce que si on ne tire pas ou qu'on évolue pas, que l'on ne tire pas
250 de leçon du passé alors c'est quand même du temps perdu.
- 251 *Mais les leçons ne sont pas nécessairement négatives ?*
- 252 Ah non, non. Les leçons ne sont jamais négatives !
- 253 Comment vivez-vous ces difficultés ?
- 254 Quelle en serait la cause ?
- 255 Sur quoi vous basez-vous pour émettre votre décision ?
- 256 Le contexte. Le relationnel fait partie du contexte. Le type d'infraction et la
257 gravité de l'infraction. Mais après il y a tout le contexte.
- 258 *Mais ca reste purement personnel alors ? Ca reste dans tes valeurs à toi ?*
- 259 Oui mais c'est aussi jaugé par la gravité de la conséquence. Voilà, je vais
260 prendre quelqu'un qui roule à 140 sur l'autoroute le week-end quand il y a
261 pas un chat sur l'autoroute. Je ne vais rien dire mais si je prends quelqu'un
262 qui roule à 140 qui est exactement la même infraction en pleine heure de
263 pointe je ne vais pas agir de la même manière car le contexte et la gravité est
264 différent.
- 265 A côté de ça il y a tout une série d'infraction comme l'alcool et les stup sur
266 lesquelles je suis d'une intransigeance totale.
- 267 *Et tu penses que justement tu es formé ou déformé ? Que tu rentres dans un*
268 *certain moule que l'on donne à la police ou pas ?*

269 Je pense que dès le départ ce sont des choses avec lesquelles on est fortement
270 sensibilisé mais personnellement, j'ai perdu mon demi-frère dans un accident
271 où il avait bu donc voilà, je n'ai aucune pitié pour l'alcool. Mais encore une
272 fois il y a du contexte à mon niveau et du contexte général qui fait que il faut
273 pas se leurrer les week-end.

274 *Et qu'est ce qui est le plus prenant pour toi ? Si je reprends, tu as une partie*
275 *personnelle, une partie institutionnelle et d'organisationnel du services*
276 *etc...*

277 En fait, je pense que mon émotionnel ne fait que renforcer l'institutionnel.
278 Car dès le départ, même sans le relationnel, enfin l'émotionnel, je pense que
279 c'est un phénomène qui engendre tellement de conséquences mais pas que la
280 conséquence mortelle. Car moi je vois au-delà de ça. Je vois l'annonce à une
281 famille qu'ils ont perdu un enfant, un parent, un fils, voilà c'est vraiment
282 quelque chose pour lequel il faut agir et encore une fois, comme pour
283 l'histoire du cas de figure ici, on a fait suffisamment de prévention. Il y a
284 suffisamment de spots publicitaires, quand on ouvre le journal on voit des
285 accident. Bref les gens ne peuvent pas dire qu'ils ne sont pas au courant. Donc
286 un moment donné, pour l'alcool ou les stup on est plus du tout dans une
287 phase préventive à notre niveau quoi.

288 Selon vous, quels sont les éléments qui influencent votre prise de décision
289 dans la verbalisation ?

290 Êtes-vous parfois mal à l'aise ?

291 Comment agissez-vous lorsque vous ressentez un malaise ?

292 Non, je ne l'avais déjà pas avant car j'avais le même raisonnement. Il était
293 peut-être un peu plus dur mais il correspondait à mon échelle de valeurs. Donc
294 j'étais en adéquation avec moi. Ici c'est vrai qu'avec les années... Mon grand-
295 père me disait toujours qu'avec un jeune ramons ça ramone bien. Mais voilà
296 c'est vrai qu'avec l'âge, je vais pas dire que tu te ramollis mais tu
297 contextualise beaucoup plus de choses et tu as tendance à avoir une ampleur
298 de vue beaucoup plus grande et tu regardes parfois aux conséquences de ton
299 acte. Alors que quand j'avais 20 ans... je mettais un PV sans me dire derrière
300 il y aura une famille qui va être amputée de son budget vacances. Je ne pensais
301 même pas à ça.

302 *Et tes collègues ils vivent de la même manière que toi tu crois ?*

303 Je pense car quand j'étais jeune, il y en a certains qui me trouvaient hyper
304 répressif à la brigade de Florennes mais ça les faisaient rire car ils me disaient

305 tu verras avec le temps... Et voilà maintenant je pense être quelqu'un de
306 répressif mais j'agis avec un peu plus de vision sur le fond. Dans mon cas
307 personnel, il m'est déjà arrivé de laisser passer une dame qui roule à 180 sur
308 l'autoroute. Je l'ai laissé partir car je la dépasse elle est en train de pleurer.
309 Quand je l'arrête elle se rend à l'hôpital car on débranche sa maman... Était-
310 il opportun de lui retirer son permis ? Tu vois je l'ai laissé repartir mais en
311 disant 120 ! Mais je n'aurais pas pu retirer mon permis car pour moi c'était
312 impensable de l'empêcher de se rendre au chevet de sa maman que l'on
313 débranchait...

ANNEXE 3 : RESTRANSCRIPTION DES ENTRETIENS

Année académique 2019 – 2020

Entretien n° 1

Partie 1: L'intervention

De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

Que pensez-vous de la situation ?

- a. Verbalisation d'office.
- b. Attendons de voir ce qu'il se passe.
- c. Ce n'est qu'un stationnement.
- d. Autre.

Ça, c'est mon point de vue sur le territoire, j'attends de voir ce qu'il se passe pour savoir si le garage est réellement utilisable.

À savoir que chez nous, si une personne nous appelle pour un stationnement devant un garage, mais que le garage n'est pas utilisable pour mettre une voiture, pour moi, la place devant le garage est une bête place de stationnement. Elle n'est pas réservée, car pour moi la chaussée appartient à tout le monde. La place devant le garage n'appartient pas à la personne à qui appartient la maison.

Maintenant, si le garage est utilisable alors OK c'est une infraction. Si on arrive à trouver les propriétaires OK, ce sera un déplacement par les propriétaires.

Verbalisation, je verrai en fonction de l'état, depuis quand elle est là ou quoi que ce soit. Puis dépannage, s'il y a un dépannage à faire ça oui.

Donc tu as besoin de plus d'informations pour prendre une décision ?

Oui, j'ai besoin de plus d'informations pour me décider. Sur base juste comme ça de...

Tu as besoin d'un contexte ou de quelque chose comme ça pour...

Euh... Enfin, oui, j'ai besoin de voir concrètement l'état du garage. J'ai besoin de voir si je trouve le propriétaire du véhicule et j'ai besoin de voir le requérant pour savoir si c'est récurrent, si c'est toujours la même voiture ou une différente, si c'est un quartier qui est fort fréquenté.

Imagine si c'est un quartier fort fréquenté avec une rue commerçante, tu prends un garage dans la rue, je peux comprendre que ça fait chier les gens, car c'est toujours une personne différente qui se gare.

35 Si maintenant c'est un quartier résidentiel et que c'est toujours les mêmes
36 bagnoles qui se garent, la réaction va être différente.

37 *Du coup à partir de là, tu prendras seulement ta décision ?*

38 Oui c'est ça

39

40 Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une
41 habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin
42 généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez
43 un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place
44 de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.
45 **Suite à ce contact, vous décidez :**

- 46 a. De ne rien faire.
- 47 b. De lui faire une remarque verbale.
- 48 c. De lui faire une remarque écrite.
- 49 d. De le verbaliser.
- 50 e. Autre.

51 Là, je vais quand même me renseigner d'où il vient. Je vais quand même voir
52 son caducée ou son truc de médecin, voir le patient qu'il a vu pour être sûr
53 qu'il a bien été voir un patient et en fonction de ça oui je laisserai passer en
54 lui demandant qu'il bouge sa voiture.

55 Au niveau des choix, chez nous je dirais qu'on est obligé de faire une
56 remarque écrite, car on doit enregistrer dans les observations contrôlées.
57 Donc à la rigueur une observation contrôlée à la rigueur, mais une
58 verbalisation, je ne pense pas.

59 *Donc tu ne le verbaliserais pas, mais tu lui ferais d'office une remarque*
60 *écrite. Mais au-delà de ça tu lui ferais déplacer le véhicule ?*

61 Oui, ça je le fais d'office pour mettre fin à l'infraction. À condition que le
62 garage soit utilisable.

63 *Le fait qu'il est médecin influence ?*

64 Et bien... Le problème c'est que... oui parce que les médecins... enfin on ne
65 peut pas vraiment le dire, mais oui ça m'influence, car on ne peut pas vraiment
66 dire, on ne sait jamais sur quoi ils ne sont appelés. C'est ça le problème. Oui,
67 comme tu dis, c'est un médecin généraliste, mais ils ont toujours leurs petits
68 vieux qui ne savent pas se déplacer donc voilà. Maintenant, s'il vient voir
69 systématiquement la même personne à la même heure... Mais bon je ne
70 connais pas son emploi du temps, son carnet de rendez-vous et tout ça donc...
71 Oui je pense que le médecin va influencer le dessus.

Année académique 2019 – 2020

72 *S'il a une profession tout à fait classique et qu'il vient voir sa grand-mère et*
73 *que... qu'est-ce qui ferait basculer dans un sens ou dans un autre ?*

74 Déjà, ce qui ferait basculer c'est la façon dont il va se comporter envers moi.
75 Si maintenant, le gars dit non, je n'en ai rien à foutre, alors c'est clair que le
76 PV il va l'avoir. Si maintenant, le gars s'excuse, car il n'avait pas vu ou qu'il
77 avait un truc urgent alors ça va dépendre de chaque personne que je vais
78 croiser et de la façon dont elle a un non verbal qui joue envers nous.

79 Je ne sais pas comment je peux dire en fait... Je ne sais pas expliquer
80 comment et sur quoi je me base pour verbaliser celui-là ou celui-là. Voilà,
81 hier, j'ai encore eu le cas. On est appelé pour un véhicule devant un garage,
82 mais là j'ai eu contact avec le requérant qui m'a dit que le même véhicule est
83 resté stationné pendant tout le week-end il y a quelques jours et là il est encore
84 là. Et quand j'arrive, je mets les bleus, elle sort de la baraque à côté et elle
85 arrive. Et dans sa manière de parler, de s'adresser à nous, elle n'avait rien à
86 caler. Elle disait, ah je suis désolé, mais ça sentait le faux quoi. Donc là oui,
87 elle a déplacé son véhicule, mais elle a reçu le PV ensuite.

88 En fait, on ne sait pas dire, je pense que chaque... la même intervention trois
89 jours différents va se passer différemment parce que même si les gens
90 réagissent de la même façon, on a notre ressenti qui change au jour le jour.
91 En fonction des nouvelles qu'on a apprises, de la manière dont on travaille.
92 Tout peut se passer en fait. Il y a des jours où l'on est plus consciencieux que
93 d'autres.

94 *Tu penses que c'est de la conscience professionnelle qui fait que tu verbalises*
95 *ou pas ?*

96 Non ce n'est pas la conscience professionnelle, c'est plus... Non, quand je
97 disais que certains jours ont pouvaient être plus consciencieux à vouloir
98 verbaliser, c'est des jours où l'on a plus envie que d'autres. Voilà, la journée
99 se passe bien, ou parfois la journée se passe mal donc on se dit ça va se passer
100 mal pour tout le monde. Donc certains collègues qui vont dire, non la journée
101 se passe mal pour moi, donc je n'ai pas envie de travailler et donc je m'en
102 fout de tout monde. Tout ça peut jouer aussi.

103 Moi j'essaie d'être plus ou moins... enfin j'essaie, mais il faudrait analyser
104 tous les PV que j'ai déjà faits. Même si je croise deux fois la même situation,
105 ma réaction n'aura pas été la même. On essaie toujours de faire la même
106 chose, mais c'est rarement le cas.

107 Il y a juste certaines choses... Je vois bien ici au service circulation, le matin,
108 c'est les emplacements réservés, ça c'est le grand dada ! Enfin il n'y a que ça
109 le matin. Mais moi dans ces trucs-là, c'est clair que quand j'arrive sur place
110 surtout sur la commune de Outsipoulou, le problème de stationnement est
111 récurrent dans cette commune, quand on arrive à faire déplacer les véhicules

112 on ne les fait pas dépanner ! Mais si on n'y arrive pas et qu'il faut faire un
113 dépannage alors on fera d'office une verbalisation pour justifier le dépannage.

114 Il m'est déjà arrivé, le matin de tomber sur la personne qui me dit oui, je sais.
115 Du coup je lui réponds qu'il est 9 heures alors que le panneau commence à 7
116 pourquoi il n'a pas bougé sa voiture ? En plus tu le sais donc là oui je vais lui
117 expliquer par écrit qu'il ne doit pas le refaire... Mais pour un garage, pour un
118 stationnement devant un garage la situation est toujours différente.

119 **Partie 2: La confrontation réflexive**

120 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
121 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
122 arguments.

123
124 Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que
125 l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un
126 d'autre il aurait été verbalisé.

127
128

129 **Quelle est votre réaction ?**

- 130 a. Chacun son avis.
131 b. Je me remets en question.
132 c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
133 d. Autre.

134 Oui là c'est souvent le problème en fonction du collègue avec qui tu travailles.
135 Donc moi je suis souvent avec le même. Si maintenant mon collègue me dit
136 moi je ne suis pas d'accord alors pas de soucis, si tu veux verbaliser alors on
137 verbalise.

138 Mais ça m'embête toujours, car on a eu contact avec la personne et on a dit
139 OK c'est bon on va laisser ça comme ça et puis dans le dos tu envoies un PV,
140 bonjour l'image que l'on donne.

141 Donc si j'ai eu contact avec la personne en lui disant OK on ne verbalise pas,
142 je vais essayer de faire changer d'avis la personne avec qui je travaille. Parce
143 que je veux garder une espèce de bonne image de la police. Si on a pris une
144 décision, il faut que cette décision soit respectée.

145 J'avoue, j'ai eu ma compagne qui a eu le coup dernièrement, elle roule en
146 scooter 125, elle n'avait pas les bonnes chaussures. Le collègue lui a fait la
147 remarque en disant c'est bon pour une fois et une semaine plus tard, je reçois
148 la PI à la maison... Là voilà, le collègue j'ai... Mais je n'étais pas sur place
149 je ne sais pas ce qu'il a dit à ma compagne, mais je connais ma compagne ce
150 n'est pas le genre de personne à mentir sur les propos tenus quoi...

151 *Ça te met un peu mal à l'aise que ton collègue ne soit pas d'accord avec toi ?*

152 Non, parce que chacun à son avis c'est... voilà. S'il décide qu'on verbalise à
153 chaque fois c'est son avis et donc voilà. Ici je travaille souvent avec le même
154 collègue, mais on travaille souvent de la même façon. En fait, c'est un
155 collègue avec qui on se voit en dehors du boulot. C'est un ami. Et on a une
156 manière de travailler qui est totalement quasiment égale. Donc je sais très
157 bien que si je prends une décision, il aura probablement la même. S'il prend
158 une décision, je serai d'accord. On n'a jamais vraiment été en désaccord sur
159 une situation. Donc voilà, peut-être qu'avec d'autres collègues ça peut passer
160 ou ça passera peut-être moins bien.... Même si c'est un autre collègue, ça ne
161 me mettra pas mal à l'aise qu'il ait une autre opinion que moi.

162 *Donc tu justifies tes choix en essayant de le faire changer d'avis et même s'il*
163 *ne change pas de toute façon...*

164 Oui voilà, je me suis prononcé donc je suis premier intervenant, c'est moi qui
165 gère la situation, c'est mon truc. Je vais gérer le PV. On se réparti le travail il
166 n'y aura pas de suite pour lui.

167 De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.
168 Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.
169

170 Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à
171 la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous
172 n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.
173

174 **Suite à cet entretien, vous décidez :**

- 175 a. De suivre l'avis de votre responsable.
176 b. De ne pas suivre son avis.
177 c. De traiter au cas par cas les infractions.
178 d. Autre.

179 Je reste sur mon avis, car même si la direction nous oblige à verbaliser, on
180 reste toujours soumis au pouvoir discrétionnaire en matière de roulage et bien
181 ce n'est pas parce que la direction veut qu'on verbalise tout ce qu'il se passe
182 que l'on est obligé de suivre cette directive. Je pense que voilà on peut
183 toujours avoir des situations qui peuvent amener à ce que l'on ne verbalise
184 pas quelque chose.

185 Imaginons bêtement, je rétorquerais ça à mon supérieur, si maintenant c'était
186 votre maman où votre grand-mère qui était à la place du médecin, vous auriez
187 le même discours ? Donc voilà, c'est quelque chose qui pourrait...

188 Ou alors on peut dire l'inverse, j'ai verbalisé et le médecin appelle, car j'ai
189 été voir la maman d'un collègue et mon chef m'appelle, il dit regarde le

190 médecin là... Mais non ! Ça devient compliqué de dire... j'ai pris une
191 décision, c'est la mienne, ce n'est pas parce que tu es mon supérieur que tu
192 peux décider à ma place surtout en matière de roulage.

193 Si maintenant c'est du judiciaire, que j'aurais dû faire une action et que mon
194 supérieur me remet à l'ordre en me disant il aurait fallu faire ça. Alors oui je
195 suis d'accord, je le ferai, mais pas en roulage. On ne me fera pas changer
196 d'avis.

197 *Parce que pour toi le pouvoir discrétionnaire c'est un droit et que...*

198 Oui ! C'est sur ça qu'on peut faire jouer les gens aussi. Plusieurs fois, quand
199 je contrôle quelqu'un et que je veux expliquer... ils disent combien ça va me
200 coûter. Mais ici je ne fais qu'expliquer aux gens que je me limite à une
201 remarque verbale et donc il n'y a pas de PV, car je ne suis pas obligé de vous
202 mettre un PV. J'ai fait cesser l'infraction donc je peux utiliser mon pouvoir
203 discrétionnaire ça veut dire que je peux vous faire une remarque sans vous
204 verbaliser. Et les gens souvent n'ont pas connaissance de ce pouvoir
205 discrétionnaire en matière de roulage. Donc j'explique aux gens que la
206 verbalisation n'est pas systématique.

207 Je peux me sentir libre, car je ne suis pas tout le temps obligé de rédiger, mais
208 c'est aussi pour donner une image à la population parce que parfois l'image
209 n'est pas bonne. Mais on est aussi un service à la population, on est là pour
210 rendre service et pour aider les gens.

211 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
212 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
213 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

- 214 a. Oui
215 b. Non

216 Non, car le stationnement est déjà dépenalisé. Mais non-moi ça ne change
217 rien, car si j'ai envie de verbaliser, je verbalise, mais si eux ne poursuivent
218 pas, ce n'est pas mon problème. Il y aura toujours des gens qui ne paient pas,
219 mais voilà. Il y a quand même des lois qui doivent être respectées. Il faut les
220 appliquer sinon on va se demander la police à quoi ça sert.

221 On vous appelle, vous venez et faites ce qu'il faut, mais derrière vous ne faites
222 rien donc les gens recommencent, car ils se rendent compte qu'ils ne risquent
223 rien en fait... Donc pour moi c'est non !

224 **Partie 3: Projection temporelle**

225 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
226 vos collaborateurs, **adaptez-vous votre manière d'agir ?**

- 227 a. Oui

228 b. Non

229 Je pense que ma manière d’agir évolue tout le temps, comme je l’ai dit tantôt,
230 trois fois la même situation à trois moments différents, je pense que notre
231 manière d’agir ne sera jamais la même. Parce que l’état d’esprit de chaque
232 personne ne sera jamais le même à chaque intervention.

233 *Il y a une logique ?*

234 Non, enfin oui il y a la vie qui avance donc il se passe des choses dans la vie
235 et que ces choses influencent sur notre jugement. Et donc les remarques que
236 les collaborateurs ont faites ici pourraient influencer et jouer sur mon
237 jugement, mais il n’y a pas que ça bien sûr !

238 Divers

239 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le
240 terrain ?

241 Parfois, rarement, oui. C’est toujours dur quand on a quelqu’un qui vient
242 nous exprimer, pleurnicher, etc. Par exemple, je viens de perdre ma maman.
243 Ici j’ai un exemple de quelqu’un qui roulait un peu vite dans la rue. On
244 l’arrête avant de le soumettre à l’éthylotest et là il nous explique qu’il
245 commence à être dans la merde, car il sort d’une déchéance pour le même
246 fait et que voilà... Je fais respecter le règlement, car j’entame la procédure,
247 mais je ressens des difficultés avec les réactions de certaines personnes.
248 C’est lorsqu’on va plus loin avec la personne. Lorsqu’on développe ce
249 contact.

250 Comment vivez-vous ces difficultés ?

251 C’est parfois en se mettant à la place des gens qu’on a des difficultés et
252 donc oui on va essayer de les aider, car on n’est pas là pour les enfoncer
253 encore plus fort et que si on sait aider on le fera, mais bon...

254 Sur quoi vous basez-vous pour émettre votre décision ?

255 Mon ressenti est à la base de tout !

256 Ça m'est déjà arrivé de ne pas être juste, mais j'essaie la plupart du temps
257 d'être en accord avec moi-même et de pouvoir me regarder dans le miroir.

258 Selon vous, quels sont les éléments qui influencent votre prise de décision
259 dans la verbalisation ?

260 Il y a des choses qui vont... C'est une bonne question. Je dirais le ressenti
261 me fait évoluer. Certains vont être sensibles, car ils vont dire je suis dans la
262 dèche, j'ai divorcé de ma femme, j'ai perdu 40 000 euros dans la maison,
263 d'autre c'est le cancer, la maladie, c'est toutes des choses qui peuvent jouer,
264 mais il n'y en a pas un en particulier. C'est au feeling et au contact sans
265 justification supplémentaire. Je n'ai pas un tableau de risque.

266 Mais il est vrai que certaines infractions sont dangereuses donc là c'est
267 d'office. Par exemple GSM au volant ou enfant non attaché. Si je tombe là-
268 dessus, ce sera une tolérance 0. J'expliquerai aux parents, je vais verbaliser.
269 C'est vous les parents, c'est vous qui décidez dans la voiture.

270 Je n'ai pas d'enfants, mais ce sont mes valeurs à moi. C'est un truc que
271 j'ai... Je n'ai pas encore dû constater un accident mortel avec un enfant et
272 j'espère ne pas devoir en constater un parce que l'enfant n'est pas attaché ou
273 quoi... mais c'est le genre d'intervention qui me fait vraiment peur. Je sais
274 que je perdrais mes moyens. C'est ma limite. Je sais que ça peut arriver. J'ai
275 déjà eu un mortel avec un adulte, mais un enfant c'est... ce n'est pas
276 responsable.

Entretien n° 2

Partie 1: L'intervention

De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

Que pensez-vous de la situation ?

- a. Verbalisation d'office.
- b. Attendons de voir ce qu'il se passe.
- c. Ce n'est qu'un stationnement.
- d. Autre.

Un stationnement je n'en ai rien à caler. Déjà parce que ce sont des SAC (Sanction administrative communale) maintenant et que je trouve que les SAC sont antidémocratiques.

La matière a été dépénalisée. Tout ce qui est stationnement est dépénalisé. On a remis ça à la commune qui en fait des sanctions administratives communales. Mais il faut encore faire la différence entre les Belges et les étrangers, à savoir ceux qui n'ont pas de domicile inscrit en Belgique. À savoir que pour les Belges on est censé faire une sac et pour les étrangers un PV classique qui sera classé d'office vu que c'est dépénalisé d'office et donc ça passe en SAC, mais on ne peut pas faire de SAC pour les étrangers. On tourne en rond !

On ne met pas tout le monde égal devant la loi. Et ensuite les SAC partent chez le fonctionnaire sanctionnateur qui par copinage va classer un maximum de dossier. On le sait très bien. Donc pour moi les SAC j'en ai rien à battre !

Mais dans le cas ici, on est appelé relativement souvent pour ça. Et malgré tout, on est obligé d'intervenir. Mais ce n'est certainement pas d'initiative que l'on va le faire. Du moins moi.

Donc, ça ne rentre pas du tout dans tes valeurs, car tu trouves ça injuste.

Non pas tout à fait, on prend le cas ici, on est à appeler pour le cas de son garage. Bon OK, on n'en a tous les jours c'est clair et net. Moi, ma manière de travailler, c'est, réponses « autres ». Ça va être :

1 : prendre contact avec le requérant, qui est très probablement, le propriétaire du garage.

2 : je vais quand même demander à la personne, s'il doit sortir ou rentrer dans son garage

Ce qui est logique. Déjà avant c'était que pour sortir que... enfin directive

- 38 Parquet. Maintenant, le Parquet a dit pour entrer ou sortir dépannage
39 autorisé.
- 40 3 : ici sur la zone, on va aussi vérifier si ce garage est encore un garage. S'il
41 n'a pas été aménagé en habitation. Gros problème aussi, parce que si cette
42 pièce a été transformée, si ce garage n'est plus un garage, la voiture va
43 rester là. On ne va certainement pas dépanner.
- 44 *Tu as donc besoin de contextualiser ?*
- 45 Oui tout à fait ! Moi je t'ai dit, en premier lieu, je dois voir le requérant. J'ai
46 mon schéma d'intervention. Je dois voir les conditions, savoir s'il va rentrer,
47 sortir, ou simplement mettre sa bagnole devant son garage sur lequel je vois
48 qu'il y a des immatriculations reprises, etc. On va quand même vérifier le
49 pourquoi il nous a appelés.
- 50 Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une
51 habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin
52 généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez
53 un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place
54 de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.
- 55 **Suite à ce contact, vous décidez :**
- 56 a. De ne rien faire.
57 b. De lui faire une remarque verbale.
58 c. De lui faire une remarque écrite.
59 d. De le verbaliser.
60 e. Autre.
- 61 Bon, dans ce contexte-là, on va quand même vérifier ses dires pour être sûr
62 qu'il ait bien un médecin et qu'il a bien sa petite mallette avec son stéthoscope
63 et son petit bazar. On va quand même lui demander, pourquoi il n'a pas le
64 caducée sur sa bagnole. Et on va quand même lui dire que voilà, on peut
65 comprendre l'urgence de son métier, mais qu'il ferait quand même bien de
66 mettre son numéro de téléphone. Pour pouvoir le contacter et lui dire que sa
67 voiture gêne et qu'il serait bien qu'il vienne la déplacer vite !
- 68 *Je te mets ici dans le cadre d'une profession, d'un médecin si ça avait été*
69 *un autre cas est-ce que ça aurait changé la donne ?*
- 70 Non pas du tout, l'intérêt qu'il bouge sa voiture au plus vite. Infraction a
71 cessé, au revoir ! Le reste je m'en fout.
- 72 *Ouais donc pour toi ça s'arrête là, sympa pas sympa...*
- 73 Non, non, non, il faut rester dans les trucs. C'est clair que si la personne va
74 dire excusez-moi je n'avais pas vu ou si dans le cadre du médecin, avait une

75 raison pour se stationner, pas de soucis. C'est clair que l'on sera plus enclins
76 à dire OK c'est bon pour une fois.

77 C'est clair que si le gars commence à nous... C'est déjà arrivé ! Qu'il nous
78 engueule alors que c'est lui qui se gare comme une merde, lui c'est sur, il aura
79 sa prune. Et là, même si le garage sert de garage ou pas, je m'en fous ! Pour
80 moi, c'est une entrée carrossable, il n'avait qu'à ne pas se mettre devant il se
81 prend une amende à 58 €. Donc, on gagne toujours être poli.

82 *Ce n'est pas très juste ça du coup !*

83 Ça n'a absolument pas juste. Mais on gagne à être poli, c'est le relationnel !
84 C'est clair que quelqu'un qui t'engueule, tu n'as pas envie de lui faire une
85 fleur. On est plus enclins à laisser passer quelqu'un qui s'excuse plutôt que
86 quelqu'un qui n'en a rien à battre.

87 *Même si ça peut être interne à la personne ? Par exemple quelqu'un qui par*
88 *nature est plus taiseux ou râle sur lui-même. Tu vas faire deux poids deux*
89 *mesures ou pas nécessairement ?*

90 Oui, c'est peut-être le caractère des gens, m'a partir du moment où t'es en
91 faute, tu dois reconnaître que tu l'es. Faute avouée, à moitié pardonnée. Il faut
92 donc être correct par rapport aux policiers. Ça arrive à tout le monde, d'avoir
93 un moment d'égarement, il faut simplement le reconnaître. Je n'ai pas de
94 soucis avec ça, surtout dans cette matière-là.

95 **Partie 2: La confrontation réflexive**

96 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
97 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
98 arguments.

99
100 Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que
101 l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un
102 d'autre il aurait été verbalisé.

103

104

105 **Quelle est votre réaction ?**

- 106 a. Chacun son avis.
107 b. Je me remets en question.
108 c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
109 d. Autre.

110 Il peut avoir un avis différent du mien, à partir du moment où je prends le
111 lead de l'intervention, c'est moi qui vais commencer. Maintenant voilà, ça,
112 ce sont des bêtises on va dire. Ce ne sont pas des choses graves, pour des
113 choses graves, je me consulte avec mon collègue. Là, on tombe d'accord tous
114 les deux sur la sanction à donner ou pas. Mais si à la limite, on ne tombe pas
115 d'accord, et que lui il veut absolument verbaliser, alors il peut verbaliser c'est
116 son choix. Mais moi, ça ne sera pas ma décision.

117 Non, pour des faits graves, plus importants, je tiendrais compte de l'avis de
118 mon collègue. Par contre dans ce cas-ci, si c'est moi qui prends le lead de
119 l'intervention, dans ce cas-ci, je fais ce que je veux. Si lui prend le lead, c'est
120 son intervention, c'est sa décision, s'il a l'envie de verbaliser il le fait. Moi,
121 je n'irai pas contre mon collègue en lui disant laisse tomber. Celui qui prend
122 sa décision, c'est sa décision je n'ai pas de problème avec ça.

123 De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.
124 Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.
125

126 Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à
127 la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous
128 n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.

129

130 **Suite à cet entretien, vous décidez :**

- 131 a. De suivre l'avis de votre responsable.
132 b. De ne pas suivre son avis.
133 c. De traiter au cas par cas les infractions.
134 d. Autre.

135 J'ai encore le pouvoir discrétionnaire de l'agent de police ! C'est encore moi
136 qui décide si je verbalise ou pas. C'est important pour moi d'avoir ce pouvoir.
137 Car justement, on n'en arrive sur des sanctions administratives communales,
138 bon ici ce n'est pas le cas, car ce n'est pas une priorité de la zone, on n'est
139 pas obligé de faire des sanctions administratives dans ce cadre-là ce ne sont
140 pas du tout les directives. Par contre, je sais que dans certaines zones, on
141 pousse à fond pour cette méthode, car cela fait rentrer de l'argent directement
142 dans les caisses de la commune.

143 Pour moi, ce genre d'ordre, pour faire rentrer absolument de l'argent dans les
144 caisses de la commune, je suis absolument contre ! Je trouve que les gens
145 payent assez de taxes, d'impôts, et de trucs comme ça. Ce qui commettre des
146 fautes, dans certains cas, ne voilà pas le choix c'est comme ça. Mais par
147 contre, il y a plein d'autres choses, qui sont bien plus importantes, qu'on ne
148 peut pas laisser passer, parce qu'on n'a pas le temps.

149 *Au final ce pouvoir discrétionnaire c'est ce qui te différencie d'un automate ?*

150 Oui, c'est tout à fait ça. C'est ce qui nous différencie de l'automate, et je vais
151 même aller plus loin, c'est ce qui nous différencie des petits Milka ou des
152 petits hommes verts de la commune qui sont agents de sécurité ou agents
153 verbalisateurs. J'aurais même pu dire taxateurs de la commune. Où là c'est
154 du binaire : ON/OFF – Ticket/PasTicket – bien/mal stationné. Eux ont des
155 chiffres à remettre. Nous, on n'a pas encore ses chiffres à remettre. Je précise
156 bien pas encore. Ce pouvoir discrétionnaire est vachement important.

157 Mais il peut être aléatoire en fonction du collègue. D'où l'expérience sur le
158 terrain qui te fait parfois changer d'avis sur d'autres choses. Bon je ne te dis
159 pas, je parle d'une époque lointaine où l'agent n'avait pas autant de pouvoir
160 au niveau de roulage. Nous étions limités et ne pouvions faire autre chose.
161 Maintenant, on a une telle palette de possibilités au niveau roulage que ces
162 choses-là que l'on faisait plus avant, on est passé à autre chose. Tout ça grâce
163 aux compétences élargies. Ce que moi je décide, qui est grave, je verbalise
164 pour le reste je fais ce que je veux.

165 *Comment fais-tu la différence entre graves pas grave ?*

166 C'est surtout si la vie de l'autre est menacée. Si un comportement peut
167 engendrer un accident alors il est dangereux ou des blessures à une autre
168 personne. C'est grave. Ce sont mes valeurs personnelles ! Dans ce cas-ci, il
169 n'y a pas vraiment de mise en danger d'autrui.

170 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
171 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
172 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

173 a. Oui

174 b. **Non**

175 Non, pas du tout, c'est ce que je t'ai déjà expliqué tout à l'heure, ils ont décidé
176 de les pénaliser donc je ne m'en occupe plus. C'est déjà comme ça donc...
177 pourtant, c'est un problème récurrent, quand on est en patrouille on est
178 régulièrement appelé pour des stationnements devant le garage ou sur les
179 emplacements réservés... ma ligne de conduite et de faire cesser l'infraction,
180 plus vite peu importe le stationnement. Mais il est vrai que je ne fais pas les
181 PMR, car mes collègues s'en chargent. Mais si je vois un qui prend le
182 stationnement, je le fais bouger dès le début. Il y a minimum 10 personnes
183 qui s'en occupent. Donc je ne m'en fais pas trop.

184 Il est vrai que ton expérience peut changer au cours de ta carrière aussi. Ta
185 vision va évoluer en fonction des cas que tu vas rencontrer. Mais aussi en
186 fonction des attentes que j'ai par rapport à mon travail. Ton expérience et
187 l'Âge te font changer tes priorités et à un moment donné avec la sagesse tu
188 vas changer de point de vue en te disant ce n'est pas si grave. Mais d'autres
189 priorités prennent le relais. L'expérience ne se fait pas de manière
190 inconsciente. On ne s'en pas compte nécessairement.

191 Partie 3: Projection temporelle

192 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
193 vos collaborateurs, **adaptez-vous votre manière d'agir ?**

194 a. Oui

195 b. **Non**

196 Non je n'adapterais pas ma manière d'agir. Par contre il est vrai que j'agis
197 différemment depuis le début de ma carrière. Vu nos compétences à l'époque,
198 nous ne faisons que ça. Donc on verbalisait plus facilement. Maintenant, il y
199 a tellement d'autres choses à faire, qui m'intéresse personnellement que j'ai
200 laissé de côté cette matière. Mes missions spécialisées dans des domaines
201 spécifiques me prennent l'entièreté de mon temps. Donc lors de mes
202 patrouilles, je ne regarde plus les stationnements. Je suis un cas à part vu mes
203 spécialités.

204 Il est vrai que mes formations m'ont transformé.

205 Divers

206 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le

207 terrain ?

208 Non. Je ne ressens pas de difficultés même si je me pose la question de
209 savoir comment je dois agir. Ce n'est pas difficile. J'ai toujours eu aussi
210 facile de prendre mes difficultés.

211 Sur quoi vous basez-vous pour émettre votre décision ?

212 Le ressenti, les valeurs, le contexte, la mise en danger et les priorités de la
213 zone.

214 Parfois, je ne peux pas comprendre les gens. Par exemple je ne comprends
215 pas pourquoi des parents n'attachent pas leurs enfants. C'est inconcevable
216 pour moi. Du coup avec notre expérience, je peux dire qu'il s'agit de
217 négligence. Voir même de l'inconscience. On encore eu le cas cette semaine,
218 envoyant des enfants adossées sur les deux sièges avant. Du coup tu
219 demandes aux parents s'ils trouvent ça normal et ils répondent que l'enfant
220 se défait tout le temps. Mais ça reste aux adultes, à mettre les règles et les
221 barrières. De ce fait là, j'explique les incidences aux parents. Et ici je mets un
222 contexte gore pour améliorer la prise de connaissance. Ça, ce sont des trucs
223 que je ne passe pas, car je ne comprends pas cette négligence.

1 **Entretien n° 3**

2 **Partie 1: L'intervention**

3 De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en
4 stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au
5 sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

6 **Que pensez-vous de la situation ?**

- 7 a. Verbalisation d'office.
8 **b. Attendons de voir ce qu'il se passe.**
9 c. Ce n'est qu'un stationnement.
10 d. Autre.

11 J'arrive sur place, donc j'essaie de voir la voiture. J'identifie la plaque et la
12 personne. J'essaie de joindre la personne via une identification téléphone ou
13 autre.

14 Deuxièmement, même si je commence peut être par là, si c'est le
15 propriétaire du garage qui essaie de sortir, là forcément, s'il y a une réelle
16 urgence, je fais dépanner s'il faut faire sortir le véhicule. Si c'est quelqu'un
17 qui doit rentrer, mais qui n'y arrive pas, je vais lui demander de se garer
18 ailleurs en attendant. Le dépannage ne sera pas nécessaire, ne sera pas
19 requis. D'ailleurs il y a une jurisprudence à ce propos.

20 Une fois que j'ai le propriétaire en place, je vois bien son comportement. Si
21 c'est une personne qui ne vient pas à temps, qui n'en a rien à faire, alors
22 honnêtement, je verbaliserai pour marquer le coup et montrer le respect par
23 rapport à l'uniforme. Si c'est une personne qui montre quelques problèmes,
24 alors je lui ferai une remontrance, je ne le verbaliserai pas.

25 Donc c'est vraiment au cas par cas, par rapport à l'appelant, et par rapport
26 au conducteur de la voiture.

27 *Est-ce que je peux résumer en disant que c'est par rapport un contexte qui*
28 *se crée autour de l'infraction ?*

29 Oui tout à fait. Non je veux créer mon contexte, je ne verbaliserai jamais
30 sans savoir plus. Si effectivement ça dure un moment et que je ne parviens
31 pas à identifier les gens là oui, mais sinon d'initiative, sans connaître un
32 minimum la situation, je ne verbaliserai pas automatiquement.

33 C'est important pour moi, de réagir comme ça. D'ailleurs, on me l'a déjà dit
34 sous forme de reproches. Pour moi, ça me pose un problème existentiel de
35 mordre. Je suis quelqu'un de trop gentil, mais moi je préfère arranger la

36 situation plutôt que de verbaliser bêtement. Dans un cas ou dans un autre,
37 c'est comme ça que je travaille. J'essaye de mettre à la place des gens.

38 Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une
39 habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin
40 généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez
41 un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place
42 de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.
43 **Suite à ce contact, vous décidez :**

- 44 a. De ne rien faire.
- 45 **b. De lui faire une remarque verbale.**
- 46 c. De lui faire une remarque écrite.
- 47 d. De le verbaliser.
- 48 e. Autre.

49 Comme je l'ai dit tantôt, je demanderai aux médecins de faire attention la
50 prochaine fois tout en comprenant bien la situation, mais qu'il y'a une
51 personne que ça dérange. On est complètement dans la remarque verbale.

52 Surtout dans ce cas-là, le médecin qui fait une visite. Bon normalement, le
53 médecin aurait dû mettre, du moins il y aurait du y avoir sa croix. Mais on ne
54 va pas aller jusque-là. Et me connaissant, un casus comme ça, je fais une
55 remontrance au médecin en lui demandant de faire attention la prochaine fois.

56 *Ce serait une profession protégée ?*

57 La profession en tant que telle, peut-être pas, mais s'ils vont porter assistance
58 à la population c'est comme ça que je le prendrai. La profession n'est pas
59 protégée, mais je fais preuve de souplesse. Ce serait la même chose avec une
60 infirmière.

61 *Et s'il s'agit d'un chômeur ?*

62 Si le chômeur est franc avec moi, qu'il m'explique la situation et qu'il s'en
63 va tout de suite ce sera la même chose.

64 *Ce n'est pas lié à la qualité de travail, mais à l'explication ?*

65 C'est à l'explication, mais aussi à la manière dont il nous aborde. Le respect
66 de l'uniforme influence beaucoup de choses. Le respect de moi en
67 l'occurrence ici. Donc oui, il y a le cas du médecin ici, mais si quelqu'un
68 d'autre vient vers moi on s'excusant et qu'il n'y a pas d'autres problèmes et
69 qu'il s'en va, je me limiterai à une remontrance.

70 *Et si on prend des points bien précis, qu'est-ce qui pourrait entraîner une*
71 *verbalisation ?*

72 Si l'appelant doit sortir d'urgence. La automatiquement à partir d'un certain
73 degré raisonnable, qu'il ne sait pas sortir et que ça dure depuis un certain
74 temps, la ce serait une verbalisation automatique.

75 Pour le dépannage ce serait utile si la voiture doit sortir pour une raison ou
76 une autre. Par exemple, pour l'urgence médicale, on ne chipoterait pas. Mais
77 je ne suis pas quelqu'un qui verbalise à tort et à travers, car j'analyse la
78 situation.

79 Et verbalisation pour la personne qui est nonchalante, qui n'en a rien à foutre.
80 Comme je le dis, c'est le respect de l'uniforme ! Si on ne me respecte pas, je
81 ferai respecter la loi.

82 *Et si je prenais deux cas extrêmes. La personne timide qui râle beaucoup sur*
83 *elle-même contre la personne qui est super extravertie et sympathique de*
84 *nature avec les gens. Ça pourrait changer la donne ? Comment fais-tu la*
85 *différence ?*

86 C'est difficile, je dirais que c'est un ressenti, un feeling. Même si la personne
87 dans sa voiture se dit le flic m'emmerde, le simple fait d'accepter l'autorité
88 de police suffit. C'est mon critère de l'aspect relationnel. Le mec qui va se
89 bouger tant qu'il est correct son attitude et ses propos. C'est sur que s'il arrive
90 en me disant que je n'ai que ça à faire on fera un contrôle un peu plus
91 approfondi.

92 Partie 2: La confrontation réflexive

93 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
94 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
95 arguments.

96
97 Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que
98 l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un
99 d'autre il aurait été verbalisé.
100

101 **Quelle est votre réaction ?**

- 102 a. Chacun son avis.
103 b. Je me remets en question.
104 c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
105 d. Autre.

106 Première chose, ma réponse est toute trouvée tu n'avais qu'à me dire les
107 choses et intervenir à ce moment-là. Quand on intervient en équipe, on
108 intervient en deux.

109 La deuxième chose, et que je suis quelqu'un qui me remet énormément
110 question. De toute façon, les critiques je les prends, je les accepte, car cela
111 fait évoluer les choses.

112 Mais la première des choses et qu'il avait qu'à intervenir et me le signaler
113 mal discrètement s'il en avait envie. Et le fait que je traite une personne, un
114 médecin ou autre, différemment, je n'ai jamais eu le cas, mais je lui dirais que
115 c'est complètement faux. Je lui dirais qu'il se trompe tout simplement. Donc
116 ta réponse initiale est une avec intervenir. Tu es policier tout comme moi.

117 *Ça a l'air de te toucher cette question-là.*

118 Oui ça me touche, car je suis quelqu'un d'introverti, mais qui prend les
119 remarques à cœur même si je ne le montre pas. Ça va me travailler, je suis
120 quelqu'un qui me remet journalièrement en question. Chaque intervention
121 débriefe un peu dans ma tête, j'aurais peut-être dû agir ainsi ou ainsi et
122 finalement les choses sont ainsi et j'avance.

123 *La remarque d'un collègue te ferait modifier ton comportement futur ou pas ?*

124 Ça dépend quel collègue ! J'accepterai les remarques de certains collègues,
125 car je sais qu'elles sont fondées. Mais avec d'autres, la remarque serait sans
126 doute plus difficile à digérer.

127 *Et par rapport à la situation ici tu changerais ta décision ? Ça te ferait
128 réfléchir et travailler ?*

129 Non, j'ai donné une réponse à la personne, je ne la changerai pas. Mais pour
130 le futur, j'en tiens de toute façon compte. D'ailleurs, ça s'appelle
131 l'expérience, c'est comme ça qu'on avance. Mais pour le coup, ça ne
132 changera pas d'intervention, car je me suis déjà prononcé. Il n'avait qu'à
133 intervenir sur place. Même discrètement.

134 Le fait d'être en accord avec le collègue est très important, car on est dans un
135 métier où chaque situation est différente. Donc la Solution avec le grand se
136 n'existe pas spécialement. On essaie d'arranger les choses. Aussi bien pour
137 ce cas que pour les autres. C'est pour ça qu'on est en binôme, il y a plus dans
138 deux têtes que dans une. C'est vrai que la question comme elle est là, un
139 collègue qui ne dit rien, mais qui a prédit tu aurais du faire cela c'est frustrant.

140 Ça ne m'est pas encore arrivé. Par compte ce qui est déjà arrivé, comme un
141 collègue reste toujours en retrait, à la fin de l'intervention encore la question
142 à l'autre de savoir s'il réagit de la même manière de ce fait, on organise un
143 petit débriefing. Mais je n'ai jamais connu sous un reproche. En demandant
144 il aurait peut-être dit on aurait pu faire ainsi.

145 De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.
146 Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.

147
148 Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à
149 la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous
150 n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.

151

152 **Suite à cet entretien, vous décidez :**

- 153 a. De suivre l'avis de votre responsable.
154 b. De ne pas suivre son avis.
155 c. De traiter au cas par cas les infractions.
156 d. Autre.

157 Première chose, je vais m'expliquer et rendre compte à mon chef ce que j'ai
158 fait. Si mon chef me demande par la suite de verbaliser avec les œillères
159 comme ça, alors je respecterai la hiérarchie et je le ferai. On est quand même
160 dans un corps hiérarchisé, c'est un ordre je le ferai. Même si ça m'embête
161 d'agir ainsi.

162 C'est quand même possible, un cas comme celui-ci après une remontrance de
163 mon supérieur, je le signalerais à la personne que je verbalise que c'est une
164 directive. Ça reste un problème existentiel pour moi, car j'expliquerai que je
165 dois le faire suite à un ordre, mais je n'ai pas le choix c'est comme ça.

166 Je suis embêté, mais j'agis par respect de la hiérarchie et de la fonction. C'est
167 comme ça je dois m'y faire. Je ne vais pas dire que c'est l'armée, mais un peu
168 quand même. C'est ce qui manque de plus en plus avec les jeunes recrues. Il
169 y a un minimum à avoir. Si un supérieur me demande de faire quelque chose,
170 je le ferai même si ça me pose problème sinon je change de métier ou je me
171 mets à mon compte.

172 *De temps en temps tu ferais quand même les yeux ou tu continuerais à*
173 *appliquer les directives à la lettre ?*

174 C'est délicat parce que j'ai déjà eu le cas personnel en voulant arranger les
175 bidons, de nouveau j'ai été trop gentil et ça m'est retombé dessus. Ça été un
176 reproche on m'a dit tu aurais du faire ça. Et c'est vrai que la situation aider
177 les gens oui, mais jusqu'à quel point ? Aider les gens oui, mais si c'est après
178 avoir des soucis et de voir s'expliquer... je ne suis pas payé pour ça non plus.
179 Non je continuerai à faire ce qu'on m'a dit de faire.

180

181 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
182 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
183 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

- 184 a. Oui
185 b. Non

186 Je ne me pose jamais la question de savoir si ce sera poursuivi ou pas. Chacun
187 son boulot, moi je fais mon boulot je dénonce les faits. Après c'est le parquet
188 qui fait la suite du travail qui fait son boulot. S'il le fait ou s'il ne le fait pas,
189 ça ne me touche pas dans un cas comme celui-ci. Il y a des cas judiciaires, ou
190 l'on se poserait la question de savoir pourquoi on a pas embêter les gens, il y
191 aura peut-être un ras le bol en disant, mais punaise à quoi bon, mais pour un
192 moment bien précis. Lors ce que le cas se représentera alors je ne ferai mon
193 travail comme de rien.

194 A priori pour des faits de roulage, je me dis tant pis. Chacun son boulot et
195 voilà.

196 Partie 3: Projection temporelle

197 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
198 vos collaborateurs, **adaptez-vous votre manière d'agir ?**

- 199 a. Oui
200 b. Non

201 Non, je resterais toujours posé et calme. Mais la seule différence que je
202 donnerai aux contrevenants c'est que je n'ai pas le choix je dois verbaliser.

203 Donc je m'adapte aux remarques qui m'ont été formulées. Je qualifie ça par
204 le respect de l'autorité. C'est un autre qui m'a été donné. Je ne vais pas dire
205 bête et méchant... il s'agit aussi d'expérience, mais aussi le respect de
206 l'autorité. Si on respecte l'autorité, l'autorité respectera ses hommes.

207 Avec mon âge et mon expérience, la hiérarchie est plus jeune que moi et c'est
208 peut-être eux qui viendront me demander des conseils. Ce que j'en pense tout
209 au moins. Expérience profite à tout le monde, c'est une boucle. Quand j'étais
210 jeune, j'étais content de pouvoir compter sur les anciens. C'est comme ça que
211 je conçois l'expérience. Progresser et apprendre de ses erreurs. Si on peut
212 considérer que ça, c'est une erreur. Pour moi ici ce n'est pas le cas.

213 Le but, l'intervention étant terminée, je me sens serein.

214 Divers

215 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le
216 terrain ?

217 C'est humain, je râle comme tout le monde.

218 Comment vivez-vous ces difficultés ?

219 Ça fait partie du boulot, si c'est justifié ou légal, il n'y a pas de problèmes.
220 Pour un dossier de roulage, je ne ressens pas de difficultés. Maintenant il est
221 vrai que si c'est un dossier plus important avec de vraies victimes c'est plus
222 compliqué.

223 Lorsqu'une intervention se passe mal, le temps que je passe en voiture pour
224 rentrer chez moi, j'en profite pour me remettre en question. Je passe mon
225 temps à réfléchir si j'avais pu prendre une décision que ce serait-il passé ? Je
226 me remets toujours en question et je me dis comment j'aurais pu faire
227 autrement.

228 Ça m'arrive aussi en roulage de temps en temps, mais c'est moins fréquent.
229 Peut-être pour des retraits permis pour être sûrs qu'il ne se passe rien de
230 spécial. Mais au moment des faits, ça me travaille parfois, car je me mets à
231 la place des personnes en difficultés. J'ai un peu trop d'empathie certaines
232 fois.

233 *Et comment est-ce que tu fais pour que ça arrête de te travailler ?*

234 Une fois que je n'ai pas le choix, une fois que la procédure est lancée je dois
235 continuer tout en disant à la personne que je n'ai pas le choix et qu'elle doit
236 assumer. Je ne vais pas commencer à rigoler sans non plus me mettre à leurs
237 places. Moi c'est l'humain avant tout.

Entretien n° 4

Partie 1: L'intervention

De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

Que pensez-vous de la situation ?

a. Verbalisation d'office.

b. Attendons de voir ce qu'il se passe.

c. Ce n'est qu'un stationnement.

d. Autre.

Il y a deux volets. Il y a le volet qui est purement légal, car en principe on n'a pas de pouvoir discrétionnaire. Il y a l'autre volet plan d'action, que tu cites, car il y a une problématique récurrente donc des instructions préalables.

Voilà des contraintes qui poussent vers la verbalisation. Donc il y a l'aspect légal et les instructions locales. A priori on part sur une logique de verbalisation, mais en regardant l'image il y a d'autres questions qui me viennent en tête à savoir : est-ce que l'on doit prendre des mesures ou non, en l'occurrence, le stationnement garage, c'est libérer la voie pour que les gens puissent rentrer ou sortir.

Hélas c'est purement académique aussi, mais il faut voir les instructions du Parquet local. Mais surtout, ce qui m'intéresse c'est de ne pas engendrer des frais alors qu'il y a peut-être moyen de prévenir les gens dans un délai raisonnable.

Donc ici tu te construis ton image, mais il te manque des informations c'est ça ton idée ?

Oui tout à fait, l'information ici et de savoir où est le conducteur. Je dois connaître aussi la situation et l'endroit où j'évolue.

Et donc par rapport à cette ambivalence entre cette directive locale, contexte et information, tu seras plutôt dans quelle solution ? Verbalisation d'office ? Tu attends de voir ce qu'il se passe ?

Le réflexe plutôt conditionné vers une verbalisation. Et encore, je vais expliquer pourquoi je dis ça. Mais c'est aussi axé sur le fait de prendre des mesures et là je vais rester raisonnable pour ne pas le pénaliser davantage non plus. Donc j'attends de voir pour les mesures que je prendrai au niveau du véhicule, mais je verbalise d'office.

37 Je contextualiser le pourquoi, car ce genre de choses est extrêmement
38 important. Déjà c'est une problématique, nous ne sommes pas dans un fait
39 isolé. La problématique doit entraîner un plan d'action local. Donc quand on
40 fait un plan d'action, on peut partir graduellement. On n'est pas obligé de
41 partir sur une verbalisation systématique dans un premier temps. C'est en ça
42 qu'on a le choix de faire des plans d'action de prévention avant de passer en
43 phase de verbalisation. Mais le réflexe humain est de ne pas entraîner des
44 frais supplémentaires et des ennuis aux gens.

45 *Donc la verbalisation n'est pas superflue alors ?*

46 Non, mais là ça reste un problème philosophique de savoir si on doit jouer
47 bon-papa ou si on doit suivre les instructions. Mon avis là-dessus, c'est de
48 répondre aux instructions qui ne sont pas le fruit d'une réflexion d'une seule
49 personne, mais d'une collaboration et de suivre la ligne de conduite. De
50 s'inscrire dans un cadre.

51 *C'est important pour toi d'avoir un cadre ?*

52 Oui et non, parce que je ne suis pas le meilleur exemple. De manière
53 générale il faut un cadre aux gens. S'il n'y a pas de cadre, certains vont
54 partir dans tous les sens et font ce qu'il lui plaît. Dans une structure
55 hiérarchisée, il faut un minimum. D'autant dans un contexte qui est légal.
56 Car si on ne respecte pas le contexte on aura des ennuis aussi.

57 Mais je ne suis pas le meilleur exemple, car j'ai encore 800 heures
58 supplémentaires 200 jours de congés et je gère mon horaire comme il me
59 plaît. Mais avec du résultat, des statistiques à l'appui et des explications
60 lorsqu'elles sont nécessaires. Donc je suis peut-être un personnage atypique
61 même si je ne suis pas le personnage du type faites ce que je ne dis pas ce
62 que je fais.

63 Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une
64 habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin
65 généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez
66 un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place
67 de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.
68 **Suite à ce contact, vous décidez :**

- 69 a. De ne rien faire.
70 b. De lui faire une remarque verbale.
71 c. De lui faire une remarque écrite.
72 d. De le verbaliser.
73 e. Autre.

74 J'ai plusieurs remarques par rapport à ça. Il y a déjà une excuse qui est
75 quasiment systématique. Indépendamment de la suite, il y a quand même un
76 minimum d'analyse à faire. Est-ce que l'excuse tient la route ou pas ?

Année académique 2019 – 2020

77 Autrement dit, est-ce que cette personne ment ou pas ? Ce qui pourrait
78 aggraver la situation. En termes de contrôle, ça signifie aller plus loin. Mais,
79 médecin généraliste c'est aller faire des visites. C'est mettre une croix à son
80 pare-brise ? C'est mettre cette croix pour se servir de passe-droit ?

81 Deuxièmement, est-ce que ce problème a été intégré au plan d'action ou pas ?
82 C'est-à-dire, c'est un quartier certainement pourri en matière de
83 stationnement. Est-ce que les gens qui ont réfléchi au plan d'action, on pensait
84 que parfois il y avait des stationnements à courte durée ? Mais qui pourrait...
85 Parce que les gens ne savent pas faire autrement. Est-ce que c'est pris en
86 compte ou pas ? En partant de là... Faut voir les possibilités que l'on a.

87 reste un souci quand même, bon, il y a un tas d'infraction de stationnement.
88 Se garer sur un trottoir, se garer devant plein de choses, sur les bandes de
89 circulation, etc. Ici en l'occurrence, il a peut-être des gens qui devaient sortir
90 de chez eux... pour contextualiser tout ça, voici l'analyse qui doit être faite
91 plutôt que de réagir à chaud.

92 *Est-ce que tu réagis de la sorte sachant que tu occupes une place stratégique*
93 *où tu réagis tout le temps de cette manière ? Tes collègues font-ils le même ?*

94 Sans doute, je pense que je vais plus loin dans les analyses. Mais c'est
95 permanent par rapport à ma personnalité. La preuve, c'est que je gratte dans
96 certains domaines bien au-delà, mais ce qui me demande et même je continue
97 chez moi.

98 Je pense que l'on devrait tous faire une analyse globale. Il y a un cadre, on
99 doit le respecter. Et est-ce qu'il y a des possibilités d'arrondir les angles tout
100 en restant dans le cadre ? Si on parle d'un plan d'action, il n'a plus aucun sens
101 si chacun fait comme il veut. Dans ce cas, le plan d'action ne tient pas du tout
102 la route. Et si on a affaire à ce genre de réponses en permanence, alors c'est
103 que le plan d'action est mal pensé.

104 Voilà mon analyse par rapport à la situation. Est-ce qu'il faut rentrer dans la
105 verbalisation ? J'aurais tendance à dire que oui, parce que c'est global. Pas
106 par rapport à cette personne, mais si on ne verbalise pas alors que c'est prévu,
107 ça n'a pas de sens non plus de lancer un plan d'action. Voilà un peu mon
108 analyse. Maintenant, quelqu'un qui est agent de quartier, il n'y a pas de plan
109 d'action nulle part donc il est confronté à ce problème. Je pense que 8 sur 10
110 vont dire Ok Docteur on peut comprendre la situation.

111 Donc, j'ai tendance à maintenir l'idée de verbalisation à la base qui est la
112 ligne de conduite que l'on m'a donnée. Il m'arrive malgré tout d'en sortir.
113 Mais est-ce à cause de cette excuse en particulier ? Je n'en sais rien.

114 *Sur quoi tu te baserais pour dire là, je fais une fleur ou non ?*

115 Et bien là, je n'ai pas de réponse. Un cas n'est pas l'autre, et il n'y a aucun
116 scénario qui dit ici on peut passer à côté. Ça ne tiendrait pas la route d'ailleurs,
117 car cela voudrait dire qu'on a des balises à la base et qu'on sait que celle-là...
118 Ça veut donc dire qu'on tient une carte des excuses et qu'on sait que si
119 l'excuse est bonne alors on laisse tomber. Un peu comme en informatique.

120 Ça va, je peux bien comprendre cette carte. Mais alors, je pense que l'on doit
121 en discuter avec l'ensemble des intervenants et adapter les instructions.

122 *Donc ta balise c'est avant tout le plan d'action ?*

123 Oui ça c'est la balise générale. Et en sortir, il n'y a pas de réponse type. Ce
124 serait au cas par cas, à la situation. Voilà, il y a quelqu'un qui serait en train
125 de mourir dans la maison et la personne doit au plus vite rentrer, évidemment
126 ce serait justifié. Mais je pense que ce serait difficile de sortir une carte type.

127 C'est pour ça que ce genre de plan d'action nécessite la présence de tous les
128 acteurs. Du moins il faut les faire participer. S'il y a une problématique, et
129 que la ligne de conduite ne tient pas la route, il faut aussi faire remonter cette
130 information. Ce n'est pas les penseurs qui sont à côté du médecin en train de
131 donner une explication.

132 *Tu as parfois des tensions par rapport à toi-même ?*

133 Je pense que je suis toujours en accord avec moi-même lorsque je prends une
134 décision. Ça m'est certainement arrivé l'inverse, mais je ne vois pas trop...
135 je ne pense pas m'être déjà senti mal dans ma manière de travailler. C'est tout
136 à fait possible, mais je ne m'en rappelle pas.

137 Partie 2: La confrontation réflexive

138 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
139 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
140 arguments.

141
142 Selon lui, le contrevenant n'a pas tout à fait tort. Ce n'est pas évident avec le
143 marché. On doit quand même comprendre que pour ces gens-là, le
144 stationnement est un réel problème dans la commune. C'est donc sévère de le
145 verbaliser alors qu'il rend un service à la population.

146

147 **Quelle est votre réaction ?**

- 148 a. Chacun son avis.
149 b. Je me remets en question.
150 c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
151 d. Autre.

152 De toute façon j'écoute, on travaille en binôme c'est pour ça qu'il est
153 intéressant d'avoir deux points de vue. J'écoute, je peux comprendre. Mais
154 ce que je dirais à chaud suite à cette intervention, c'est possible lorsqu'il y a
155 un cas pareil, mais n'est-il pas possible plutôt de s'éloigner quelques minutes
156 pendant l'intervention plutôt que de faire des remarques après.

157 Je sais que ce n'est pas facile, on se fait toujours des films durant le
158 déplacement avant d'arriver sur l'intervention. On ne peut pas les imaginer
159 tous. Sinon ce serait trop facile évidemment. Quand on est sur site, et qu'il y
160 a manifestement un désaccord pour intervenir. Si c'est possible, comme dans
161 un cas comme celui-ci où il n'y a pas d'urgence, il est toujours possible d'en
162 discuter avec les collègues durant les faits afin d'avoir une intervention lissée
163 et qui se passe en accord avec les deux.

164 C'est important d'avoir l'avis du collègue, mais il ne faut surtout pas se
165 frustrer. Donc autant en discuter avant plutôt qu'après et réagir.

166 Je ne suis pas frustré que le collègue et un autre avis et heureusement, car
167 sinon nous serions des robots. Je ne veux pas être un robot. C'est ce que
168 j'expliquais tout à l'heure avec les règles. On peut tout à fait avoir des
169 principes, mais il est impossible de sortir des sentiers battus en donnant une
170 carte des exceptions. Il pourrait y en avoir, mais on ne peut pas toutes les
171 lister. Mais s'il y en a, pourquoi on n'en discuterait pas avant ? C'est déjà bien
172 qu'il en discute après malgré tout. Ça pourra arriver qu'il n'en discute même
173 pas. C'est important que le collègue se lâche en expliquant son désaccord
174 plutôt que de ne rien dire et se frustrer en le disant à un autre. Ce serait un
175 abcès qui dure.

176 C'est déjà bien d'en discuter post intervention, mais ce sera encore mieux
177 d'en discuter avant. Et ce serait parfait si lors de la prochaine intervention on
178 pouvait en discuter pendant.

179 *Et donc ici tu changerais ta manière de faire ?*

180 Non la personne est partie donc ça ne changera plus, mais la suite va donner
181 lieu à une réflexion, un raisonnement. Cela pourrait changer nos balises pour
182 une prochaine intervention. Il est possible que les arguments que mon
183 collègue me donnera puissent paraître dans le procès-verbal sachant qu'il sera
184 traité par l'autorité. Rien n'empêche de contextualiser l'histoire. C'est
185 important que le collègue puisse parler pour compléter les arguments dans le
186 procès-verbal.

187

188

189 De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.
190 Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.
191 Selon lui, malgré la reconnaissance de l'infraction, il est anormal que vous
192 n'ayez pas fait preuve d'indulgence en connaissance de la situation difficile
193 dans le quartier. Votre responsable vous demande de faire preuve
194 d'indulgence envers les professions libérales en stationnements irréguliers.
195
196 **Suite à cet entretien, vous décidez :**

- 197 a. De suivre l'avis de votre responsable.
198 b. De ne pas suivre son avis.
199 c. De traiter au cas par cas les infractions.
200 d. Autre.

201 Le contexte est particulier, on a des valises procédurales qu'on est censé tenir.
202 Et évidemment, il y a toutes des éléments extérieurs qui viennent parasiter la
203 procédure. Ils vont tout à fait à l'opposé des procédures à suivre. D'une part,
204 il y a les gens qui n'ont pas envie de payer une amende. D'autre part, il y a le
205 boss qui reçoit des coups de fil et ça l'ennuie. Mais avant d'arriver à la
206 réponse, il faudrait faire une pause sur l'entretien avec le boss.

207 Le top Down, c'est bien, mais il ne faut quand même pas oublier que le pantin
208 qui écoute il ne ferme pas simplement la porte en disant je fais ce que je veux.
209 Je vais dire, pendant l'entretien il y a du boulot. Et le boulot, qu'ils viennent
210 du responsable ou du collègue, c'est quand même des éléments à prendre en
211 compte dans tous les cas. C'est vrai qu'on a des bornés, qui peuvent dire on
212 peut m'engueuler je m'en fous. Ce n'est peut-être pas les meilleurs à
213 interviewer d'ailleurs. Mais il doit y avoir une réflexion, quelle qu'elle soit
214 que ce soit par rapport aux collègues ou par rapport au chef.

215 Il ne faut pas oublier l'objectif, la première question à se poser est de savoir
216 qui m'a demandé d'intervenir là et qui pose les balises. Après il faut en
217 discuter, l'adaptation se fait aussi bien par rapport aux collaborateurs que par
218 rapport aux supérieurs. Et il faut arriver à un consensus.

219 On n'a pas de pouvoir discrétionnaire, mais il faut un minimum de réflexion
220 sans quoi on serait des robots sur la route. Le danger d'ailleurs il est là, il y a
221 maintenant des gens de la sécurité qui mettent des prunes à tort et à travers
222 parce qu'on leur dit tu dois faire ça et ils le font.

223 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
224 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
225 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

- 226 a. Oui
227 b. Non

228 La réponse n'est pas oui ce n'est pas non, c'est provoquons une réunion. Il
229 faut trouver une solution ! Que ce soit moi ou un collègue, il ne faut pas les
230 prendre pour des idiots. Envoyer faire du travail aux gens inutiles ce serait la
231 démonstration par l'absurde, ce serait la discréditer.

232 On ne verbalise plus, on ne verbalise plus, mais il faut que l'autorité qui
233 décide de classer sans suite soit claire dans ses actions. C'est comme ça que
234 j'aurais réagi exactement.

235 Partie 3: Projection temporelle

236 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
237 vos collaborateurs, **adapteriez-vous votre manière d'agir ?**

- 238 a. **Oui**
239 b. Non

240 De toute façon, la réponse bateau ici serait de dire que dans sa vie on s'adapte
241 toujours et en permanence. Je ne suis pas certain que les réponses que je
242 donne aujourd'hui auraient été le même il y a quelques années. Peut-être que
243 l'on ait mûri bien ou pas bien je ne sais pas, mais en tout cas on n'en apprend
244 tous les jours.

245 Alors certainement ici, je donne les réponses d'un cadre qui trouve une
246 solution globale plutôt qu'une solution individuelle. Mais effectivement que
247 l'on s'adapte en fonction des éléments que l'on reçoit.

248 Oui je pense que j'adapte ma manière de travailler. Je dirais positif avec le
249 temps et avec le recul. Aujourd'hui le métier a évolué, il n'est plus le même
250 non plus. Et en même temps, mon recul et par rapport à la situation X. La
251 problématique de stationnement ne nous touche pas tous de la même manière
252 géographiquement parlant.

253 Ma conception de la situation, et les tentatives de résolution selon moi restent
254 les mêmes. Je pense que jamais je n'ai dépanné un véhicule sans essayer
255 d'identifier le conducteur pour éviter les frais.

256 Divers

257 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le
258 terrain ?

259 Pas spécialement non.

260 Comment vivez-vous ces difficultés ?

261 Non

262 Sur quoi vous basez-vous pour émettre votre décision ?

263 Le cadre est le plus important pour moi, mais si nécessaire, mes valeurs

264 doivent pouvoir influencer le cadre pour coller. Il faut une adéquation entre

265 les deux. Si je devais me retrouver en opposition entre le cadre et les valeurs

266 alors il y aurait une réaction. Est-ce que je ne travaillerais plus ? Je ne sais

267 pas dire, mais il y aurait une réaction.

Entretien n° 5

Partie 1: L'intervention

De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

Que pensez-vous de la situation ?

- a. Verbalisation d'office.
- b. Attendons de voir ce qu'il se passe.
- c. Ce n'est qu'un stationnement.
- d. Autre.

On est là pour rendre un service à la population, donc dans un premier temps je vais essayer de contacter la personne qui est mal stationnée. Ensuite je me rends sur place si on n'arrive pas à le joindre. Et là ça dépend un petit peu, car on a beaucoup de box privé. Tu ne sais pas intervenir en tant que policier.

Je verbalise si je n'ai pas d'autres choix et je ferai dépanner si vraiment je n'ai pas su contacter la personne et que le plaignant doit sortir de son garage et pas y rentrer, mais uniquement sur la voie publique.

Je sais que je ne vais pas verbaliser d'office. Mon métier ce n'est pas ça. Mon métier c'est de trouver des solutions. Ici c'est un problème de roulage, de stationnement. Verbaliser pour verbaliser ça n'a pas de sens ça ne règle pas le problème. Mais quand il n'y a pas le choix, c'est ainsi. J'essaie dans un premier temps de ne pas verbaliser. C'est la ligne de conduite à chaque fois.

J'essaie toujours de trouver des solutions avant de verbaliser. Évidemment ça dépend de l'infraction, mais il n'y a aucune excuse valable pour un GSM au volant par exemple. Là c'est interdit par le Code de la route. C'est comme ça. Tu ne sais pas trouver une solution pour faire cesser l'infraction sans verbaliser. Oui tu pourrais dire le GSM c'est pas bien, mais alors tu passes ta journée à le faire. J'ai plus facile à verbaliser un téléphone ou une ceinture plutôt qu'un stationnement.

Il arrive pourtant que l'on me demande d'aller à un endroit en particulier et de verbaliser le stationnement. Dans ce cas, je vais dans la rue et je verbalise bêtement. Je n'essaie pas de les faire bouger parce que l'on me l'a demandé. Mais avant de verbaliser, j'essaie de rendre service au requérant.

Comment places-tu ton curseur de je verbalise ou non ?

37 Je n'ai pas vraiment de curseur, c'est plus au cas par cas. Moi j'aime bien
38 demander aux gens pourquoi je les arrête. S'ils reconnaissent, il y a déjà un
39 dialogue qui s'installe. Quand j'arrête un véhicule, c'est qu'il y a une
40 infraction. Je n'arrête pas ou hasard. Si on entre dans un dialogue
41 respectueux, j'aurais plus facile à faire une simple remarque verbale. S'il
42 commence en me demandant si je n'ai rien d'autre à faire, les trucs que l'on
43 voit tous les jours... voilà. Ça dépend un peu à l'appréciation. Ça m'arrive
44 de faire des remarques, ça m'arrive de verbaliser. Ça dépend. Ça reste une
45 perception personnelle du truc.

46 On dit toujours que le roulage c'est à l'appréciation du verbalisant donc
47 j'apprécie. Il y a des jours, je vais en arrêter cinq il y aura cinq perceptions.
48 Par contre, il y a des jours je vais en arrêter cinq et je n'en verbaliserai
49 aucun. Parce que voilà, les situations sont différentes. Par exemple, les
50 ceintures des gamins, je ne laisserai rien passer pour une question de
51 sécurité. C'est une question d'éducation. On est pas là pour éduquer les
52 enfants donc on verbalise les parents. On doit montrer le bon exemple aux
53 parents. J'explique quand même aux enfants pour les sensibiliser.

54 Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une
55 habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin
56 généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez
57 un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place
58 de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.
59 **Suite à ce contact, vous décidez :**

- 60 a. De ne rien faire.
61 b. De lui faire une remarque verbale.
62 c. De lui faire une remarque écrite.
63 d. De le verbaliser.
64 e. Autre.

65 Je vais faire la remarque verbale, car le fait qu'il y a le marché ou pas c'est
66 pas une raison pour se garer devant le garage des gens. Ça reste une infraction
67 au Code de la route, ça, c'est ma remarque verbale. Marché ou ne pas marché
68 ce n'est pas mon problème. Les gens ils font avec. Mais après je vais lui
69 demander de bouger la voiture. Je n'avais pas le verbaliser, il faut bien que
70 les gens travaillent aussi. Mais il ne va pas laisser son véhicule là. S'il ne veut
71 pas le bouger alors il sera verbalisé.

72 S'il s'excuse, qu'il a fait au plus vite, et qu'il devait se rendre chez son patient
73 en urgence, je ne vais pas le verbaliser pour dire de verbaliser. Le dialogue
74 prend toute son importance. C'est comme ouvrier qui se gare sur un trottoir
75 pour décharger la camionnette parce qu'il travaille sur le trottoir et pour gêner
76 le moins possible, je ferai aussi preuve de clémence, car le gars doit bien
77 travailler.

78 *Est-ce que la profession influence ici ?*

Année académique 2019 – 2020

79 Non pas spécialement. Si maintenant il sort de chez lui, je suis le copain du
80 voisin et je suis venu lui apporter quelque chose, ça ne change rien pour moi.
81 Je vais lui faire la remarque verbale, et il va bouger son véhicule. Et s'il ne
82 veut pas bouger, son véhicule sera verbalisé.

83 Je ne sais pas si je suis sympa, mais c'est le dialogue avant tout. Je reste dans
84 une optique de service à la population avant tout. Cela fait partie de mes
85 valeurs. On doit rester proche des gens et ne surtout pas se désolidariser de la
86 population.

87 **Partie 2: La confrontation réflexive**

88 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
89 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
90 arguments.

91
92 Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que
93 l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un
94 d'autre il aurait été verbalisé.

97 **Quelle est votre réaction ?**

- 98 a. Chacun son avis.
99 b. Je me remets en question.
100 c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
101 d. Autre.

102 Je vais rappeler à mon collègue que ça reste à l'appréciation du verbalisant.
103 Que j'ai fait cesser l'infraction et que voilà c'est pas 58 € qui fera la
104 différence. Et donc la prochaine fois que je verrai le médecin il me dira peut-
105 être bonjour plutôt qu'il n'est une mauvaise image de la police.

106 Je me remets quand même en question, mon collègue n'a peut-être pas le
107 même principe que moi, mais c'est justement ça qui fera la richesse. Tu peux
108 quand même avoir ton avis même si tu te remets en question. Mais au final,
109 c'est chacun son avis. Est-ce qu'on a réglé le problème ? Je dis oui. Était-ce
110 nécessaire de verbaliser ? Selon toi oui, selon moi non. Mais comme j'ai pris
111 en charge l'intervention, c'est moi qui décide. Si c'était toi qui avais pris
112 l'intervention, alors c'était ton choix et je l'aurais respecté.

113 Ça ne me frustre pas que mon collègue n'ait pas le même point de vue si après
114 il veut verbaliser, il fait ce qu'il veut. Je ne porterai pas de jugement de valeur.
115 Tant qu'il est bien fait et qu'il n'y a pas de problème. Chacun son point de
116 vue, ce n'est pas pour ça que l'on ne peut pas faire du bon travail.

117 De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.
118 Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.
119

120 Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à
121 la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous
122 n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.
123

124 **Suite à cet entretien, vous décidez :**

- 125 a. De suivre l'avis de votre responsable.
126 **b. De ne pas suivre son avis.**
127 c. De traiter au cas par cas les infractions.
128 d. Autre.

129 Je continue ma méthode, mais je dois rester en dialogue avec le chef. On ne
130 pourra jamais me reprocher de ne pas faire mon travail. Mon boulot est fait.
131 Si on me donne l'ordre de verbaliser systématiquement, je n'accepterai pas
132 parce que l'ordre n'est pas légal. J'ai en effet le pouvoir discrétionnaire. Je
133 vais lui rappeler cette notion de la loi. S'il avait été nécessaire de verbaliser,
134 je l'aurais fait.

135 Et le médecin qui est derrière, alors que je ne l'ai pas verbalisé, ce n'est pas
136 cool non plus ! D'ailleurs, si j'ai son numéro, je reprends contact avec lui pour
137 lui dire que ce n'est pas sympathique. J'aurais justifié que j'aurais pu
138 bêtement le verbaliser et si ce n'était pas le cas.

139 Tu veux aider les gens, et après ils se plaignent... Ça, c'est le quotidien ! Je
140 pense que le médecin ici, ne s'est pas rendu compte qu'il avait échappé une
141 amende. Si sur le terrain, j'avais été plus clair à fin qu'il comprenne, il n'avait
142 pas l'amende, alors il ne m'aurait certainement pas appelé.

143 *Tu m'as dit avant que si il ordre n'était pas légal, tu ne le respecterais pas.*
144 *Sur quoi tu te bases pour respecter ou non les directives ?*

145 Je me base avant tout sur mes valeurs. Je dois tenir compte de plusieurs
146 facteurs, le respect de la loi, mes valeurs. Je dois trouver le juste milieu pour
147 ne pas appliquer bêtement des directives.

148 *Sur quoi ce sont construites tes valeurs ?*

149 Depuis l'enfance, je viens d'une famille avec une éducation stricte, militaire.
150 Le côté strict et militaire m'a été inculqué toute mon enfance. Après, mes
151 valeurs personnelles se sont développées au fur et à mesure des années.
152 Ensuite ça s'est fait à l'école, avec le contact personnel avec les gens. Je ne
153 sais pas vraiment expliquer, c'est un cheminement qui s'est fait avec le temps.

154 *Au niveau des lois, ça arrive que tes valeurs ne soient pas en phase avec les*
155 *lois ? Comment réagis-tu là-dessus ?*

156 Oui ça arrive, mais force dois rester à la loi. Je pense que la loi doit primer,
157 mais tu peux toujours y apporter des nuances. Ainsi, j'arrive à faire coller mes
158 attentes, avec la loi. Mais si à un moment, tu n'arrives pas à faire coïncider
159 les deux, tu n'as pas le choix en tant que policier tu dois la faire respecter.

160 La plupart du temps, je me retrouve dans mes valeurs par rapport à la loi. Si
161 je ne suis pas en phase, je fais un compromis. Rien n'est figé. L'interprétation
162 peut se faire de plusieurs manières même en étant de bonne foi.

163 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
164 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
165 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

- 166 a. Oui
167 b. **Non**

168 Non, si les gens paient ils paient, s'ils ne paient pas, ils ne seront pas
169 poursuivis. Je ne vais pas voir plus loin.

170 **Partie 3: Projection temporelle**

171 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
172 vos collaborateurs, **adapteriez-vous votre manière d'agir ?**

- 173 a. Oui
174 b. **Non**

175 Non, j'estime que mon boulot était fait correctement. Je peux justifier mes
176 actions donc il n'y a pas de raison que je change ici. Par rapport à moi-même,
177 par rapport aux lois par rapport aux directives que j'ai reçues.

178 **Divers**

179 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le
180 terrain ?

181 Non. Parfois j'ai des difficultés à trouver la bonne solution. Je suis en
182 permanence à la recherche de compromis. La difficulté, mais je ne supporte
183 pas par rapport aux gens, mais par rapport aux actes.

184 Comment vivez-vous ces difficultés ?

185 Je ne vis ces difficultés qu'au niveau du travail. En les laissant là-bas je me
186 sens mieux chez moi. Donc ça ne dure qu'une minute au moment de poser
187 l'acte.

188 Des fois je me demande si j'ai bien agi, mais ça en reste là. Je le ferai la
189 prochaine fois pour voir si ça se passe mieux. On évolue.

190 Si la situation s'était passée après l'académie aurais-tu agi de la même
191 manière ?

192 Non, j'aurai certainement verbalisé tout de suite. Je n'avais pas
193 d'expérience. C'est seulement maintenant que j'arrive avoir du
194 discernement. C'est vraiment un manque d'expérience. Au début, on
195 s'accroche sur ce que l'on nous a appris, mais on ne sait pas s'accrocher sur
196 notre expérience. Tu apprends le métier et voilà. Tu affines pour être en
197 accord avec toi-même et les lois.

Entretien n° 6

Partie 1: L'intervention

De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

Que pensez-vous de la situation ?

- a. Verbalisation d'office.
- b. Attendons de voir ce qu'il se passe.
- c. Ce n'est qu'un stationnement.
- d. Autre.

Autre parce que si on est appelé c'est que c'est dérangeant donc si c'est dérangeant, il faut voir pourquoi. Est-ce qu'elle doit sortir de son garage ? Est-ce qu'elle estime que l'espace devant le garage est à elle ? Je ne vais sûrement pas agir de la même manière. Si la personne doit sortir de son garage pour aller travailler ou une autre raison ou si elle doit rentrer, je ne ferai pas le même. Je vais déjà comprendre pourquoi la voiture est là depuis combien de temps en vue de libérer l'espace au plus vite. Après, si c'est un conflit de voisinage, on va gérer l'urgence différemment.

J'imagine toujours plusieurs situations avant d'arriver sur place. C'est important le contexte. Les textes de loi sont carrés, mais interprétables. C'est important de comprendre pourquoi la voiture est garée là. Comme j'ai dit, un conflit de voisinage c'est un constat différent. C'est une manière de gérer différente. Ça peut être volontaire ou involontaire.

En arrivant sur place, tout dépend ce qu'on n'y verra, le contact qu'on aura avec les gens, l'urgence. On essaie d'identifier avec la DIV, etc. Le but est de faire bouger la voiture le plus vite possible. Déplacer une dépanneuse, ça prend du temps et ça coûte de l'argent. Si on sait faire autrement, c'est mieux.

D'expérience, on sait que c'est le petit ami de Madame. Que Madame ne sait pas qu'il a cette voiture et que... il y a plein de choses qui sont possibles, mais on gratte avant.

Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.
Suite à ce contact, vous décidez :

- 38 a. De ne rien faire.
39 b. De lui faire une remarque verbale.
40 c. De lui faire une remarque écrite.
41 d. De le verbaliser.
42 e. Autre.

43 Tout dépend aussi du comportement de la personne. Si la personne est
44 médecin, s'il est d'accord, si on fait cesser l'infraction, alors voilà, la
45 remarque verbale suffit. À condition bien sûr que l'on sente que la
46 justification est sincère. Pourquoi pas ?

47 Maintenant si la personne ne prend par-dessus la jambe... Il est vrai que le
48 contact humain prend le dessus.

49 Ici ce qui est impératif, ce faire cesser l'infraction. Après, tout dépend du
50 comportement de la personne. A priori vu qu'il s'excuse et que tout va bien
51 on va s'arrêter à la remarque verbale. Maintenant s'il ne l'entend pas comme
52 ça, on va lui faire comprendre que son problème est devenu le problème de
53 quelqu'un d'autre. C'est moins sympa, mais tout dépend de lui, de comment
54 ça va se passer, si c'est un médecin de la région, s'il est connu pour ces faits,
55 etc. `

56 Maintenant, on fait de plus en plus d'observations contrôlées. Ainsi il y a une
57 trace et on tient compte des remarques formulées lors d'une précédente
58 intervention. Ainsi quand tu rentres au bureau tu te rends compte des
59 antécédents. On fera ressortir le caractère répétitif. La personne sait ce qu'elle
60 a dès qu'elle repart. On a toujours un contact avec les gens.

61 *Qu'est-ce qu'il fait selon toi, que tu verbalises ou que tu ne verbalises pas ?*
62 *Où places-tu ton curseur ?*

63 Au ressenti. Comment ça se passe ? À l'importance de l'infraction. À la
64 désinvolture des gens. Au respect des gens. Vraiment au ressenti et au feeling.
65 On reste humain. Les gens que l'on rencontre seront les mêmes tous les jours,
66 donc on réagit en restant humain. Le respect va dans les deux sens. On
67 travaille souvent en binôme et souvent on accorde nos violons avec le
68 collègue. Sa vision est aussi importante que la mienne.

69 Partie 2: La confrontation réflexive

70 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
71 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
72 arguments.

73
74 Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que
75 l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un
76 d'autre il aurait été verbalisé.

77

78 **Quelle est votre réaction ?**

79

a. Chacun son avis.

80

b. **Je me remets en question.**

81

c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.

82

d. Autre.

83

Il y a toujours un échange qui est fait avec les collègues. Pour le moment on a une bonne équipe tout se passe bien donc la question ne se pose pas. En général, je pense que ce cas de figure n'arrivera pas. De par la complicité ou le professionnalisme, même si nos regards ne se sont pas croisés, on serait remonté dans le véhicule pour en discuter. On aurait réglé l'histoire sur place.

84

85

86

87

88

On se remet en question mutuellement, pas nécessairement l'un ou l'autre qui aura raison, mais on trouve une solution commune. Le but est d'avoir un échange constructif, je veux savoir pourquoi lui aurait verbalisé. Au terme de la discussion, généralement on tombe d'accord. L'accord a de l'importance.

89

90

91

92

De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.

93

Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.

94

95

Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.

96

97

98

99

Suite à cet entretien, vous décidez :

100

a. De suivre l'avis de votre responsable.

101

b. De ne pas suivre son avis.

102

c. De traiter au cas par cas les infractions.

103

d. Autre.

104

J'expliquerai mon point de vue, et s'il doit me sanctionner, il me sanctionnera. Ça dépendra du cas. Il est vrai que l'on se trouve dans un système hiérarchique, et si on me dit demain tu ne poses pas de question et tu verbalises tout le monde, je vais le faire.

105

106

107

108

Mais si ça ne rentre pas dans mes valeurs, un moment donné, je postulerais vers un autre service ouvert une autre vocation. Notre travail est déjà suffisamment compliqué comme ça. Quand on rentre à la maison, on doit être d'accord avec ce qu'on a fait. Si on n'est pas d'accord avec ce qu'on fait, il faut changer de métier.

109

110

111

112

113

Quelles sont les valeurs ? D'où proviennent-elles ?

114 C'est ton éducation qui fait tes valeurs. C'est l'enseignement que tu as reçu,
115 c'était parents, c'est les loisirs, c'est les personnes qui t'ont accompagnée, qui
116 t'ont formé, avec qui tu vis. Les valeurs se construisent au fil d'une vie. Elles
117 ne sont pas fixes, elles peuvent changer même si tu as une certaine ligne de
118 conduite depuis ton enfance de ce qu'on a voulu te montrer comme éducation.

119 Le comportement des gens à une influence sur les vécus et aussi comment ils
120 ont vécu leur enfance, adolescence, toutes les étapes. Et même encore
121 maintenant, une personne de 60 ans qui a vécu quelque chose à 30 ans modifie
122 encore sa manière de penser et d'agir.

123 Je ne ferai jamais quelque chose d'illégal selon mes valeurs, on parle ici du
124 Code de la route, la seule chose que l'on nous oblige c'est de faire cesser
125 l'infraction. Après la rédaction qu'il y a derrière dépend de la situation.
126 L'humain rentre en compte. Un juge d'instruction va poursuivre ou non, un
127 procureur du roi va relaxer ou non, voilà il y a un cadre légal, mais au final
128 on juge en âme et conscience. Il y a le facteur humain et l'interprétation qui
129 va avec.

130 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
131 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
132 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

- 133 a. Oui
134 b. Non

135 Non, car je pars du principe que le Code de la route nous permet de faire
136 certaines choses, si jamais l'infraction n'est pas suivie par la justice ce n'est
137 pas ma décision, j'ai fait mon travail.

138 Si je ne dois plus faire mon travail, faire cesser les infractions sous prétexte
139 que le ministère public ne fait pas son travail, moi, je ne dois pas prendre la
140 décision pour eux. Donc, c'est un système en cascade, je dois faire mon travail
141 comme il m'est demandé. La décision derrière ne m'appartient pas.

142 **Partie 3: Projection temporelle**

143 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
144 vos collaborateurs, **adaptez-vous votre manière d'agir ?**

- 145 a. Oui
146 b. Non

147 Oui il est vrai que le passé va nous aider à construire le présent, mais il ne
148 faut pas oublier que le passé est le passé. Aujourd'hui, les valeurs des gens
149 ont changé. Le respect a changé. La manière de faire appliquer les règles a
150 changé. Il faut vivre avec son temps et son époque.

151 J'avais un autre regard de la police ou la gendarmerie quand j'avais 10 ans.
152 J'en avais un autre quand j'avais 20 ans et aujourd'hui mon regard encore
153 évolué. Je pense que dans 10 ans, j'en aurai encore un autre. Les mœurs et les
154 évolutions changent ! La profession était plus respectée avant. La justice étant
155 débordée et influencée par des changements de l'Europe et autre...
156 L'évolution du monde fait que la profession change. La manière de travailler
157 change. Ce n'est plus pareil. La police était plus proche du citoyen avant. On
158 est dans une évolution permanente qui demande de l'adaptation. Tout ça en
159 accord avec tes valeurs. Si tu n'es pas d'accord alors tu dois changer de
160 métier.

161 Je ne sais pas si je suis plus sévère ou moins sévère qu'avant, par contre je
162 vais parler d'expérience. J'ai plus d'expérience aujourd'hui. Je comprends
163 plus les choses maintenant, car je les ai vécues de A à Z ou entièrement. Ça
164 aide à comprendre. Et donc du coup, sur avant je reproduisais ce que j'avais
165 appris, maintenant j'applique mes règles, car j'ai vu l'évolution des choses.
166 On augmente en maturité. Tu dois être conscient que l'acte que tu vas poser
167 avec les citoyens va avoir de lourdes conséquences par la suite. Ton
168 expérience permet de prendre la bonne décision au bon moment. Parfois tu
169 n'as pas cette connaissance-là. Il faut y faire attention.

170 Divers

171 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le
172 terrain ?

173 De moins en moins.

174 Comment vivez-vous ces difficultés ?

175 On en discute avec les collègues et l'équipe. Même le soir en rentrant à la
176 maison. On vide son sac et ça va mieux.

177 Quelle en serait la cause ?

178 On est dans un système hiérarchique donc je dois m'y plier aussi. Je le
179 prendrai mal, mais si c'est ainsi je dois appliquer même si ça ne me plaît
180 pas. On doit accepter la décision de la hiérarchie.

1 **Entretien n° 7**

2 **Partie 1: L'intervention**

3 De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en
4 stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au
5 sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

6 **Que pensez-vous de la situation ?**

- 7 a. Verbalisation d'office.
8 **b. Attendons de voir ce qu'il se passe.**
9 c. Ce n'est qu'un stationnement.
10 d. Autre.

11 J'ai besoin de savoir pourquoi je dois aller là-bas. Est-ce que quelqu'un doit
12 sortir ? Est-ce que quelqu'un doit rentrer ? C'est une habitude de travailler,
13 je ne l'ai pas inventé je l'applique. Je sais que quand quelqu'un doit sortir,
14 on peut faire enlever le véhicule du mois c'est les prérogatives que l'on
15 avait. Si le véhicule est gênant, mais que la personne doit rentrer chez elle, il
16 n'y a pas nécessairement l'impératif. À ce moment-là, on peut verbaliser,
17 mais on ne peut pas enlever le véhicule. Ce n'est pas obligatoire.

18 Je suis d'avis de verbaliser, et de faire enlever le véhicule si la personne doit
19 sortir. Là tu n'as pas trop le choix. Maintenant, je ne vais pas verbaliser
20 systématiquement, j'ai besoin de plus de contexte. Si le problème est
21 récurrent évidemment j'agirai autrement. Je ferai aussi la remontrance à la
22 personne pour qu'elle comprenne que l'on ne se mets pas comme ça devant
23 un garage ça peut être dérangeant, ça peut retarder les gens, etc.

24 Avant d'arriver sur place, j'essaie toujours de me faire un schéma dans ma
25 tête en imaginant plusieurs hypothèses. Il est vrai qu'on a un rôle d'autorité.
26 On a des lois faire appliquer et on pourrait effectivement d'office verbaliser.
27 Maintenant, ce n'est pas comme ça que l'on aura le respect et je ne tiens pas
28 à verbaliser bêtement les personnes.

29 Je pense qu'il y a des gens qui ne respectent rien, c'est bien d'utiliser les
30 outils pour les pousser à respecter les lois. Maintenant ça ne doit pas être un
31 défouloir. Ce n'est pas le jeu des sept erreurs. J'ai besoin de garder une
32 liberté. Si ça tombe, la personne était pressée, devais acheter une chose
33 quelque part... on ne sait pas tout, mais un moment, il faudra quand même
34 agir.

35 Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une
36 habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin
37 généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez
38 un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place

39 de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.

40 **Suite à ce contact, vous décidez :**

- 41 a. De ne rien faire.
- 42 **b. De lui faire une remarque verbale.**
- 43 c. De lui faire une remarque écrite.
- 44 d. De le verbaliser.
- 45 e. Autre.

46 Je vais le sensibiliser à la situation, mais je n'irai pas plus loin.

47 *Comment est-ce que tu feras le choix de verbaliser ou non ?*

48 Par rapport à sa profession. Par rapport à la priorité de son boulot. S'il doit
49 aller, soigner, s'il a des impératifs, un médecin ne peut pas attendre. C'est un
50 boulot d'urgence. Il doit toujours trouver une place à moment ou un autre.
51 Qu'il soit agréable ou désagréable ne me touche pas. Je ne vais pas verbaliser
52 quelqu'un parce qu'il ne serait pas correct avec moi. Ce serait un peu dire moi
53 j'ai un pouvoir, maintenant tu vas me respecter. Non, je n'aime pas non plus,
54 cette configuration-là. J'essaye de faire le même traitement à tout le monde.
55 Je vais tendre vers l'équité. J'aime bien être juste et correcte avec les gens. Je
56 ne ferai pas de différence avec un baraki.

57 Ce n'est pas parce qu'une personne d'arriver en costard cravate, que je vais
58 mieux la considérer ou inversement d'ailleurs. Pas du tout.

59 *Et si j'avais dit que c'était une autre personne qu'un médecin qui s'était garé*
60 *là pour aller voir sa grand-mère, est-ce que ça aurait changé la donne ?*

61 Ici je reviens sur la récurrence du fait ou pas. Au bout d'un moment, je vais
62 me rendre compte qu'il y a un problème. Peut-être pas la première fois, mais
63 à la troisième il sera verbalisé. Si c'est du laxisme de la personne, il va falloir
64 éduquer les gens.

65 Je ne vais pas juger sur ce que la personne dit, mais par contre sur son attitude
66 bien. Je pars du principe que les personnes me diront toujours ce qu'elle est
67 en vie de me dire. C'est comme lors ce que le médecin me dit je suis médecin,
68 dans la réalité des choses je ne saurai jamais si ce qu'il me raconte est vrai.
69 Donc je n'en tiens pas compte. Je ne me fierais pas ce que j'ai constaté
70 préalablement.

71 *Est-ce que quelqu'un pourrait montrer ce qu'il en envie de montrer de par*
72 *son attitude ? Un timide en opposition avec un râleur ?*

73 Je vais plus me baser sur le comportement de l'automobiliste plus que sur le
74 comportement de la personne. Si c'est la première fois que je le vois, j'aurais
75 effectivement le bénéfice du doute. Je n'irai donc pas plus loin. En me

76 donnant sa version, qu'il soit aigri ronchonnant ou méprisant, ça ne changera
77 rien. Une personne très sympathique et qui pourtant ne me revient pas, je ne
78 peux absolument pas prendre ça en considération. J'essaie en tout cas dès que
79 je suis dans le rôle du policier. Je ne suis pas là pour régler mes problèmes
80 personnels. Dès que je mets mon uniforme, j'endosse un nouveau rôle.
81 Maintenant, je ne dis pas que si je suis plus fatigué ou non, je vais agir de la
82 même manière.

83 **Partie 2: La confrontation réflexive**

84 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
85 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
86 arguments.

87
88 Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que
89 l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un
90 d'autre il aurait été verbalisé.

91
92 **Quelle est votre réaction ?**

- 93 **a. Chacun son avis.**
94 b. Je me remets en question.
95 c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
96 d. Autre.

97 J'assume mes idées, et ses idées sont les siennes. Derrière, il y a eu un travail
98 depuis plusieurs années. Mon expérience est ainsi faite. Je ne dis pas lorsque
99 j'étais plus jeune je me serais certainement remis en question. Tu prends de
100 l'assurance au fur et à mesure des années. L'expérience fait que tu assumes
101 tes choix. Quand tu es jeune policier, tu n'as pas autant d'audace, du moins
102 cela ne faisait pas partie de mon caractère. Je remarque que ce que les gens
103 disaient sur moi avait une incidence. Aujourd'hui ce n'est plus le cas je ne
104 m'en occupe plus. Je me perdis à me remettre en question.

105 Je ne dis pas non plus que je ne me remets pas en question, mais je ne perds
106 plus de temps à le faire de manière inutile. Je dois être en accord avec moi-
107 même avant tout. Je n'ai pas de soucis avec mon collègue actuel, moi j'ai mon
108 opinion, il a son opinion, mais on échange nos propos, mais je reste sur mes
109 positions. Je ne gère pas différemment parce que lui pense ça.

110 De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.
111 Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.
112

113 Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à
114 la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous
115 n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.
116

117 **Suite à cet entretien, vous décidez :**

- 118 a. De suivre l'avis de votre responsable.
119 b. De ne pas suivre son avis.
120 c. **De traiter au cas par cas les infractions.**
121 d. Autre.

122 Je reste sur mes positions, car je me suis prononcé donc je ne reviens pas sur
123 ce que j'ai dit à la personne. Oui, mais moi j'ai l'impression qu'au roulage on
124 a le droit de verbaliser ou non. C'est le pouvoir discrétionnaire. À partir du
125 moment où je peux décider. Alors je garde mon choix qui est pour moi
126 important. Donc je continuerai à choisir de verbaliser ou non.

127 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
128 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
129 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

- 130 a. **Oui**
131 b. Non

132 Non si je sais que ce n'est pas poursuivi je vais laisser tomber. Bon il est vrai
133 ce n'était pas ma conviction première, mais là je laisserais encore plus tomber.

134 Si tu sais que tu vas faire un travail pour rien, tu vas passer pour un con devant
135 les gens en annonçant un PV, imagine tu dis ça fait autant de fois que je vous
136 le dis et donc je décide de verbaliser et puis là vous comprendrez.

137 Tu as eu le discours avec la personne et après un an après tu le recroises et il
138 te dit qu'il n'a jamais rien reçu ça ne le fait pas trop... Donc effectivement je
139 ne vais pas verbaliser.

140 **Partie 3: Projection temporelle**

141 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
142 vos collaborateurs, **adaptez-vous votre manière d'agir ?**

- 143 a. **Oui**
144 b. Non

145 La manière dont je travaille aujourd'hui est ainsi, car j'ai tout un contexte qui
146 est derrière donc le passé fait que j'ai agi de cette manière aujourd'hui. Je
147 pense que quand tu es policier tu dois te battre tous les jours pour ne pas
148 devenir aigri. Justement, que tout ce qui est négatif ne vient pas influencer
149 ton contact avec la population. Quoi que tu fasses, tu sais que tu vas toujours
150 rester correct avec la population, que tu dois faire du mieux que tu peux, et
151 que malgré tous les gens viendront toujours se plaindre de toi. Je reviens sur
152 le rôle éducatif, tu sais que tu élèves tes enfants, mais que ceci te critiquera
153 toujours même si ce n'est pas négatif à la base. Je crois que le plus important,
154 être en accord avec toi-même, avec tes valeurs, pouvoir te regarder. Si tu es

155 droit dans tes bottes, en accord avec toi-même je crois que c'est ça la ligne
156 directrice. C'est vraiment la chose la plus importante pour moi.

157 *Ça peut être au-dessus des lois ?*

158 Oui... enfin non... c'est compliqué comme question. Je dois me plier un
159 cadre, mais je pense que je peux l'adapter dans une certaine mesure. En
160 roulage, je pense qu'il n'y a pas trop de soucis à ce niveau-là. Ce n'est pas le
161 même ou judiciaire. Mais il est vrai que mes valeurs peuvent influencer mon
162 application des règlements. Mais dans une certaine mesure. Par exemple,
163 l'alcoolémie, je n'ai pas le choix je suis obligé de lancer la procédure. Tu ne
164 peux pas laisser tomber un moment donné.

165 Divers

166 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le
167 terrain ?

168 Oui en cas de contrôle routier. Si je dois montrer l'exemple, j'ai
169 l'impression que je n'ai plus la main mise, car je dois être exemplaire.
170 L'encadrement d'un aspirant par exemple. En contrôle d'ampleur, c'est une
171 industrie donc je n'ai pas le choix.

172 Comment vivez-vous ces difficultés ?

173 Je le mets sur le coup du contrôle et puis c'est tout, je fais avec. Je me cache
174 derrière l'éducatif. Même si je n'aime pas ça.

175 Êtes-vous parfois mal à l'aise ?

176 Oui ça m'arrive, car il y a des cas malheureux. Mais tu te rattrapes en te
177 disant qu'ils connaissaient les regs. Mais oui il y a des cas malheureux. Je
178 me rassure en me disant que je vais peut-être éviter à quelqu'un d'autre
179 d'avoir de plus gros problèmes après. Parfois appliquer les règles peuvent
180 aider, mais pas comme on l'entend initialement.

Entretien n° 8

Partie 1: L'intervention

De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

Que pensez-vous de la situation ?

- a. Verbalisation d'office.
- b. Attendons de voir ce qu'il se passe.
- c. Ce n'est qu'un stationnement.
- d. Autre.

Déjà, oui, d'accord, la plaque ne correspond pas, mais si ça tombe c'est le fiston. Donc moi déjà, avant de verbaliser, bêtement, je vais déjà voir qui c'est quoi. Je vais voir qui c'est et ce qu'il se passe là car si ça tombe c'est le petit copain de la fille qui habite là quoi. Peut-être que c'est un autre riverain qui sonne parce que voilà quoi ? Il faut voir si celui qui sonne c'est le propriétaire du garage ou non. Et que lui ne connaît pas la bagnole.

Si effectivement, c'est un voisin qui habite à proximité et qu'il se gare là tous les jours alors oui tu peux, faire la remarque et verbaliser. Mais je vais toujours analyser la situation. En général, je laisse toujours le bénéfice du doute aux gens. On ne va pas se foutre de ma gueule longtemps.

Donc tu sais déjà comment tu vas faire. Tu te fais déjà un canevas en tête ?

Oui bien sûr, je vais déjà passer la plaque, voir à qui elle appartient. Je saurai ainsi si c'est à un voisin ou quelqu'un d'autre. Je vais prendre contact avec le propriétaire du garage. Maintenant, il faut voir. Est-ce le propriétaire qui appelle ou c'est dans le plan zonal de sécurité ? Si ça tombe, le propriétaire, il s'en fout que quelqu'un se gare devant son garage, il n'a plus de bagnoles, donc voilà je trouve qu'il faut analyser la situation pour trouver la finalité de ce que l'on doit faire.

Si c'est un petit vieux qui n'a plus de voiture et qui me dit qu'il s'est arrangé avec d'autres personnes, ce n'est plus le même cas. Il s'en fout. Si tout le monde s'en fout, on ne doit rien faire. Même si ça fait partie du plan zonal de sécurité, je pense que l'on doit l'appliquer intelligemment aussi. Tout ce qu'on nous demande...

Regarde, on s'est fait une réflexion dernièrement sur un contrôle d'un gars qu'on contrôle qui a un détecteur de radar acheté sur Wish qui coûte 30 euros et qui fait Bip Bip, dans une vieille bagnole. Le gars il travaille, il était en habits de travail et tout. Sauf que il y a un gradé qui est hyper carré

38 qui dit c'est interdit, on sonne au magistrat et on retire le permis pour une
39 durée de 15 jours... Sauf que Google t'avertit des radars, Waze le fait, tous
40 les GPS te préviennent. Un moment donné où est la finalité ? Que tu
41 saisisse le bazar, que tu ne lui laisses pas OK, mais de là à aller lui retirer
42 un permis de conduire pour 15 jours... à un gars qui a acheté ça ainsi... moi
43 je ne l'aurais pas fait. Je trouve ça méchant et bête. Je ne vois même pas la
44 finalité, ce n'est même pas un brouilleur, c'est juste un détecteur. C'était
45 juste un brol en plastique qui fait Bip Bip. Dès qu'il passe à côté d'un
46 magasin avec des caméras, ça fait Bip Bip aussi. Je pense vraiment à la
47 finalité de nos actions, est-ce que c'est opportun ? Je vais vraiment analyser
48 la situation. Si effectivement c'est une famille, il y a un emmerdeur qui se
49 stationne là tous les jours pour les faire chier, alors il va comprendre. On lui
50 dira, on le verbalisera, voir le caser chiant on le menacera train de faire
51 embarquer sa voiture.

52 *Et donc tu utilises ton arsenal, mais comment tu choisis ? Tu parles de*
53 *famille, de finalité, ce sont tes valeurs ?*

54 Oui, aussi. Je me mets toujours à la place des gens. Je me mets à la place du
55 requérant pour savoir ce qu'il vit. Je me mets également à la place du
56 contrevenant en laissant systématiquement le bénéfice du doute. Si je ne
57 suis pas sûr de moi à 200 %, je ne fais rien. Regarde ici, on a été faire du
58 GSM en banalisé, il y a des gens, tu vois qu'ils sont GSM, tu sais qu'ils le
59 sont, mais tu ne vois pas l'appareil. Du coup, je suis presque sûr, mais je ne
60 le fais pas. J'estime que les gens n'ont pas à se justifier si effectivement ils
61 n'ont rien fait. C'est quelque chose qui m'ennuierait fortement. Ça me ferait
62 vraiment râler de me faire verbaliser, si je suis dans mes droits. Si je suis
63 dans mes torts, je n'ai aucun souci avec ça. Pas vu pas pris, mais si je suis
64 vu alors c'est normal que je rende compte.

65 Je vais utiliser mes valeurs, je vais utiliser tout ce que je peux. Je vais
66 utiliser la DIV, l'ISLP, les fiches inter, voir s'il y a eu des différends, je
67 peux vraiment aller voir dans tout quoi. Ça c'est vraiment du travail de
68 proximité aussi quoi ? Je contextualise.

69 Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une
70 habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin
71 généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez
72 un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place
73 de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.
74 **Suite à ce contact, vous décidez :**

- 75 a. De ne rien faire.
76 b. De lui faire une remarque verbale.
77 c. De lui faire une remarque écrite.
78 d. De le verbaliser.
79 e. Autre.

80 Je ferai la remarque verbale. Maintenant, s'il y a des places de libres... Non
81 je ferai quand même la remarque verbale. Je pense qu'au final, c'est une
82 question de finalité. Tu vois aussi à qui tu as affaire. Si la personne te prend
83 de haut et tout ça, je vais peut-être être un peu moins conciliante. Mais je n'ai
84 pas dans mes habitudes, le faite d'appliquer les règlements bêtement. Non
85 puis voilà parce qu'il est médecin... Une infirmière, j'aurais peut-être fait la
86 même chose, un veto en urgence, j'aurais fait la même chose. Peut-être que...

87 *La profession influence pour ce genre de chose ?*

88 Oui ça influence.

89 *Donc si c'est un jeune qui va voir sa grand-mère ?*

90 S'il est correct et tout le bazar, alors ça ira aussi. En fait la profession, c'est
91 aussi un élément. La relation, ça en est un autre. C'est différent. Je pense que
92 c'est une question de contexte. Mais des fois, je pense que c'est aussi une
93 question d'humeur nous concernant. Il y a des fois, tu n'as pas envie de faire
94 les cadeaux, et parfois, tu n'en as rien à foutre de rien. Peut-être que si tu as
95 50 PV en attente d'être rédigé, tu feras la remarque. Si tu n'as rien, tu
96 verbaliseras. Je pense qu'il y a tous ces contextes-là qui font aussi.

97 L'avantage du roulage, c'est que ça reste à notre appréciation. Soyons clairs,
98 ici, il n'y a pas de mises en danger. De premier abord. Une fois que plus, si
99 tu as Madame qui en train d'accoucher dans sa bagnole parce qu'il ne sait pas
100 sortir du garage...

101 *Donc tu avances plusieurs facteurs qui te permettent de verbaliser ou non. Tu*
102 *parles de contact avec la personne, de profession, tu sais m'en donner*
103 *d'autres qui te permettent de décider ?*

104 Quelqu'un qui reconnaît l'infraction, quelqu'un qui s'excuse qui me dit qu'il
105 n'en a pas pour longtemps ou quoi. Maintenant quelqu'un qui me dit qu'il y
106 en a pour deux minutes, mais qui se trouve sur un passage pour piétons, ça ne
107 passe pas pour moi. Je fais dégager tout de suite.

108 Ici, il y a une réelle mise en danger des gens. S'il y a une mise en danger,
109 quelle qu'elle soit, je serai très intransigeant.

110 Il y a vraiment des critères, je me souviens d'une fois, après avoir placé un
111 dispositif suite à une perte de chargement ADR. On bloque la nationale, il y
112 a un imbécile qui passe au travers des cônes, et qui remonte à contresens. Et
113 lui ne veut rien comprendre, je l'ai allumé. Là, il est de mauvaise fois, il ne
114 sait même pas excuser. Il persiste et signe dans sa connerie. Donc, si tu ne
115 veux pas comprendre, on devra mettre ça noir sur blanc et tu comprendras. Si
116 c'est de la distraction, ou si c'est du je-m'en-foutisme, ce n'est pas le même
117 cas.

118 Je travaille beaucoup ressenti personnel. Je me suis toujours à mon instinct
119 que ce soit en roulage ou dans le reste. Peu importe la situation sur laquelle
120 je me rends, dans le cadre professionnel ou autre, je me rends compte, que je
121 suis toujours en train d'analyser tout et tout le monde. C'est ton cerveau, qui
122 fait tout tout seul. Un moment donné, tu prends une situation dans l'urgence,
123 car tu as dix ou vingt paramètres qui ont fait que. C'est pour tout, que ce soit
124 au boulot ou pour autre chose... C'est mon instinct. J'ai appris à me fier à
125 mon instinct qui m'a rarement fait défaut.

126 J'ai eu plusieurs prises de conscience, qui font qu'un moment donné, je me
127 connais, je sais comment je réagis et donc je vais me faire confiance. Je sais
128 que si j'ai pris telle décision à tel moment, j'ai bien fait de la prendre. On a
129 eu un coup de feu, sur un véhicule qui nous a foncés dessus devant un
130 magasin, heureusement je n'ai pas tiré. Le véhicule arrive, les collègues et
131 tirent dessus, je le pointe, je l'ai dans ma ligne de mire. Mais ma petite voix
132 me dit ne tire pas. Si je tire, je le descends. Après, je sais pourquoi, je n'ai pas
133 tiré, il y a avait deux enfants qui nous filmaient derrière la haie, et de toute
134 façon tu prends 50 000 décisions, ta ligne n'est pas sûre derrière, et si je bute
135 le mec, le véhicule continue tout droit dans les gens... Donc là, légalement je
136 peux tirer, mais... J'ai dix curseurs qui me disent-tu ne dois pas le faire. Sur
137 le moment, je ne sais pas pourquoi je n'ai pas tiré. Après coup j'ai réalisé
138 toutes les raisons.

139 Mon instinct, meilleur aujourd'hui qu'hier. C'est l'expérience qui fait. Ça
140 joue beaucoup. Ce que l'on voit dans notre boulot, c'est que nous n'avons
141 plus la même vision des choses. On ne vit pas le même quotidien que tout le
142 monde. On se retrouve toujours dans des situations d'analyse, où nous devons
143 prendre des décisions rapidement. Je pense que ça fait beaucoup.

144 Partie 2: La confrontation réflexive

145 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
146 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
147 arguments.

148
149 Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que
150 l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un
151 d'autre il aurait été verbalisé.

152

153

154 **Quelle est votre réaction ?**

- 155 a. Chacun son avis.
156 b. Je me remets en question.
157 c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
158 d. Autre.

159 Je vais dire aux autres, tout d'abord je me remets en question, mais j'ouvre le
160 débat. Je ne suis pas spécialement dans le juste, peut-être que j'ai tort. Donc
161 je me remets en question, mais que lui argumente. Il doit m'expliquer
162 pourquoi, mais moi aussi. On peut peut-être partir sur la discussion ouverte,
163 mais que lui a raison, ou que moi j'ai raison aussi. Donc peut-être que voilà,
164 mais je pars du principe que tout le monde n'ait pas toujours raison ou tort.
165 Des fois, il y a 1000 couleurs entre les deux.

166 Non je suis prête à l'entendre. Tu n'es pas d'accord. Je ne sais pas dire si je
167 suis frustré ou pas, ça va dépendre de la manière dans le collège le dit. Si c'est
168 sous une forme positive et constructive, alors je n'ai pas de problèmes. Cela
169 ne va pas me frustrer. Même si j'ai tort, je vais grandir suite à ça. Par contre,
170 si c'est de la critique pour de la critique, que ce n'est pas constructif alors, je
171 serai frustré et ça m'énerve. Heureusement, ce n'est pas comme ça dans notre
172 service.

173 Quand tu arrives à ce genre de discussion, tu as ton ressenti qui est là. Peut-
174 être qu'un jour ça passera, peut-être qu'un jour cela ne passera pas. Tu es
175 peut-être fatigué, tu as peut-être mal dormi, tu es plus irritable. Ma réponse
176 peut donc dépendre du jour. Il y a des jours où tu n'es pas prêt à entendre
177 certaines choses.

178 De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.
179 Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.
180
181 Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à
182 la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous
183 n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.
184

185 **Suite à cet entretien, vous décidez :**

- 186 a. De suivre l'avis de votre responsable.
187 b. De ne pas suivre son avis.
188 c. De traiter au cas par cas les infractions.
189 d. Autre.

190 Justifierait, pourquoi je suis contre la verbalisation dans ce cas. Malgré tout,
191 je pense que je vais continuer à traiter les infractions cas par cas. Maintenant,
192 si mon chef me demande de verbaliser d'office, je devrais le faire...

193 Je veux dire aussi, regarde la semaine dernière, on faisait du GSM en véhicule
194 anonyme, on n'intercepte pas. En véhicule strippé, on ne sait pas faire de
195 GSM beaucoup. Donc c'est vrai, le chef de zone, même si on ne nous impose
196 pas de quotas, on doit bien justifier notre travail. Une fois de plus, pas vu pas
197 pris, mais si tu es vu tant pis. Peut-être que si j'avais intercepté la personne,
198 peut-être que je ne lui aurais pas mis. Ça va dépendre du contexte. Si je suis
199 dans un service circulation, la verbalisation fait aussi partie de mon métier.

200 Donc si un moment donné mon chef me demande de verbaliser, c'est mon
201 travail à moi. Ce ne serait peut-être pas le même cas si j'étais dans un autre
202 service.

203 *Donc si j'ai bien compris et que je peux reformuler, il t'arrive d'exécuter un*
204 *travail que tu ne concevais pas de la sorte dans un premier temps.*

205 Oui, car cela va dépendre de la casquette que tu as. Il m'arrive de changer de
206 rôle. Si je ne suis pas d'accord, je leur aurai dit, mais je le ferai quand même.
207 Malgré tout, je ne pense pas que je ferai quelque chose si je ne suis vraiment
208 pas d'accord. J'irais jusqu'au disciplinaire pour ça.

209 Cela signifierait que j'estime qu'il y a une injustice. Si on tombe dans quelque
210 chose qui est injuste, alors oui je ne le ferais pas. J'agirai si je trouve la
211 situation injuste ou non. Cela n'a rien à voir avec la légalité. La justesse pour
212 moi, se place au-dessus de la justice, au-dessus de la législation.

213 Je dois être en phase avec ce que je fais. Par exemple, je sais que mon collègue
214 ne supporterait pas de faire du GSM dans un véhicule anonyme. Moi cela ne
215 me pose pas de problème. Chacun a sa propre phase. Ainsi, moi je veux bien
216 faire ce travail, car mes curseurs me le permettent. Donc toi, pendant ce
217 temps-là fais autre chose. Ainsi chacun à sa place dans notre service. Je crois
218 que tu vas te mouler par rapport à ton service. Je ne suis pas toujours en phase
219 avec d'autres services de la police. Cela va dépendre de l'éducation, de
220 l'unité, et de la culture.

221 J'en connaissais un, qui était très spécial, mais qui disait avant d'intercepter
222 la personne, tu as déjà pris ta décision. Ainsi il n'était pas influencé par la
223 personne. Je ne suis pas toujours d'accord avec cette méthode. Du coup, je ne
224 prends pas de décision avant. C'est parfois plus facile de ne pas réfléchir. Ce
225 n'est pas mon cas.

226 J'essaie toujours d'avoir un comportement en lien avec ma profession. Tu ne
227 me verras jamais plein mort au volant d'une bagnole. Maintenant je ne vais
228 pas non plus gendарmer en dehors des grilles. Dès que je passe la grille,
229 j'enlève ma casquette.

230 Tu dois être en phase avec ton travail. Quand je suis arrivé ici, je savais que
231 je devrais faire du radar. Je devais être en phase avec ça même si ce n'est pas
232 agréable. Je sais que je dois le faire. Si ça ne me convient plus alors je change
233 d'orientation. Je reviens sur mon choix et mes valeurs.

234 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
235 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
236 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

- 237 a. Oui
238 b. Non

239 Non rien à foutre, on peut toujours faire des remarques aux gens. Je ne me dis
240 jamais, de toute façon je n'ai pas poursuivi. C'est vraiment le truc...
241 Maintenant cela ne fait pas suffisamment longtemps que je fais ça... mais
242 non, je ne me le dis jamais. Les trois quarts des infractions ne sont pas suivis.
243 Donc je travaillerais plus. Mais même dans ton job de policier en général. Ça
244 ne m'affecte pas.

245 Partie 3: Projection temporelle

246 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
247 vos collaborateurs, **adaptez-vous votre manière d'agir ?**

- 248 a. Oui
249 b. Non

250 Oui je suis ouvert, tout ça me touche.

251 Divers

252 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le
253 terrain ?

254 Non, car j'ai ma réflexion et mon analyse préalable qui m'aide. Si ce n'est
255 pas le cas, je peux toujours y remédier en me remettant en question. Je me
256 mets souvent à la place des gens, on est souvent critiqué en tant que policier,
257 on est souvent sous les feux des projecteurs. Même en les ayant verbalisés,
258 si les gens partent avec le sourire en disant merci, j'ai gagné ma journée. Je
259 vais avoir le sentiment d'avoir bien fait mon job.

260 Êtes-vous parfois mal à l'aise ?

261 Je suis rarement mal à l'aise, si ce n'est dans des cas particuliers. Particulier
262 soit à cause du manque de connaissances, dans ce cas-là je me mets à jour.
263 Soit c'est par rapport à une situation personnelle, par exemple tu arrêtes
264 quelqu'un de ta famille, je vais me mettre en retrait. Si je sais arrondir les
265 angles, je le ferai aussi tout dépend le contexte...

1 **Entretien n° 9**

2 **Partie 1: L'intervention**

3 De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en
4 stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au
5 sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

6 **Que pensez-vous de la situation ?**

- 7 a. Verbalisation d'office.
8 b. **Attendons de voir ce qu'il se passe.**
9 c. Ce n'est qu'un stationnement.
10 d. Autre.

11 Je ne suis pas quelqu'un de répressif à outrance. Je ne suis pas quelqu'un de
12 borné ou de buté. La voiture qui se trouve en mauvais stationnement, il y a
13 peut-être une bonne raison pour qu'elle se trouve là. Si ça tombe, il n'y a
14 pas de bonnes raisons. Il y a peut-être une autre solution que la
15 verbalisation, peut-être par le dialogue peut-être en faisant bouger le
16 véhicule ou quoi que ce soit. Même si c'est une problématique récurrente
17 dans la zone, ce n'est pas quelque chose qui m'a directement en danger la
18 vie des gens et qui mérite une sanction fermée définitive. Je pense que pour
19 un stationnement, une bonne discussion avec les gens, identifier le
20 propriétaire, une bonne conversation avec lui pour lui faire comprendre que
21 son attitude désagréable pour autrui, ça rapportera plus que de lui envoyer
22 une amende directement. Il serait plus en pétard contre la police qu'autre
23 chose.

24 Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une
25 habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin
26 généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez
27 un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place
28 de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.

29 **Suite à ce contact, vous décidez :**

- 30 a. De ne rien faire.
31 b. De lui faire une remarque verbale.
32 **c. De lui faire une remarque écrite.**
33 d. De le verbaliser.
34 e. Autre.

35 Je ne verbalise pas, mais je lui ferai la remarque verbale qui sera complétée
36 d'une fiche information chez nous en lui expliquant que si ça se reproduit, il
37 sera verbalisé. Ma fiche contiendra plusieurs informations comme le fait que
38 c'est jour de marché, il n'y a pas de place de stationnement, etc. Je vais donc
39 réfléchir à cette problématique du marché, pour savoir s'il n'est pas possible
40 de prévoir des places de stationnement spécifique pour le marché à un autre

endroit pour solutionner ce problème et éviter que trop de gens ne soient impactés.

Je tiens à aller au-delà du problème afin d'éviter qu'il soit bien à nouveau. J'ai agi dans un objectif de résolution. Pourquoi il y a un problème ? Trouver l'origine. Et tenter de le solutionner. Le but est qu'il n'arrive plus par la suite.

Partie 2: La confrontation réflexive

De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs arguments.

Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un d'autre il aurait été verbalisé.

Quelle est votre réaction ?

- a. Chacun son avis.
- b. Je me remets en question.
- c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
- d. Autre.

Ici, c'est un mix des trois propositions. Il faut déjà connaître les instructions qui ont été données avant d'intervenir. Si on demande une tolérance zéro et qu'elle n'est pas appliquée, alors il y a une contradiction entre les ordres et l'application. Si tel est le cas, je devrai peut-être me remettre en question.

Sinon, je vais faire part de mes impressions, qu'il s'agit d'un problème récurrent oui, mais qu'on n'a peut-être jamais dû intervenir pour cette personne en question. Mec on continue les faits dans une fiche info pour que l'on puisse retrouver les renseignements en cas de récidive. J'expliquerai aussi que c'est une situation récurrente, mais avec une problématique qui vient d'ailleurs et pour laquelle on doit trouver une solution. Je vais donc essayer de le faire adhérer à mon point de vue.

Il reste malgré tout, la loi, les directives et l'esprit de la loi. Si c'est un petit jeune de 25 ans, qui a peur de faire 100 m à pied je serai sans doute moins conciliant. Par contre, ici c'est un médecin qui doit se rendre en visite chez un patient c'est logique de faire preuve d'indulgence. Il y a des paramètres à prendre en compte pour poser le pour ou le contre. Je devrai me justifier si j'applique une directive de travers.

De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service. Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.

80 Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à
81 la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous
82 n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.
83

84 **Suite à cet entretien, vous décidez :**

- 85 a. De suivre l'avis de votre responsable.
86 b. De ne pas suivre son avis.
87 c. De traiter au cas par cas les infractions.
88 d. Autre.

89 Je dois être en accord avec moi-même lors ce que je prends une décision. J'ai
90 une certaine logique, ce n'est peut-être pas la bonne, mais je sais me regarder
91 dans la glace. Ma logique s'adapte en fonction du contexte dans lequel je me
92 trouve.

93 L'avantage que l'on a à la circulation, c'est que l'on verbalise ou que l'on ne
94 verbalise pas. Cela fait partie de notre pouvoir discrétionnaire. On n'a pas
95 cette obligation formelle de devoir verbaliser toutes les infractions. Le côté
96 préventif existe également et heureusement pour nous ! Imagine le contraire,
97 tu sors, es-tu rentré une demi-heure après parce que la moitié de ton carnet
98 rempli.

99 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
100 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
101 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

- 102 a. Oui
103 b. Non

104 Non, car je continue à travailler au cas par cas. Maintenant, si c'est un
105 stationnement handicapé, s'il n'y a pas de carte, je continuerai à verbaliser.
106 Même s'ils disent qu'eux ne poursuivent pas. Si je n'envoie pas de papier au
107 gars, il va croire qu'il va pouvoir continuer à se stationner là. C'est le rôle
108 éducatif. Il faut éviter ce sentiment d'impunité. Une remarque verbale peut
109 être utilisée pour lui faire comprendre que ce n'est pas à faire. L'échange est
110 important. Il y aura une prise de conscience qu'il va se faire chez les gens.
111 Peut-être que la prochaine fois, ils y penseront et ne commettront pas
112 l'infraction. Tout ce qui n'a pas été éduqué avant, il faut le faire maintenant.

113

114 **Partie 3: Projection temporelle**

115 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
116 vos collaborateurs, **adaptez-vous votre manière d'agir ?**

- 117 a. Oui

118 b. Non

119 Non, ça ne changerait pas. Je dirais aussi à mes collaborateurs que je ne suis
120 pas pour une verbalisation systématique. Malgré tout, lorsque je prends une
121 décision, je me base sur toutes les interventions que j'ai déjà eu. Ça fait partie
122 de ma méthode de travail et de décision pour prendre toute la mesure de tout
123 ce qui c'est passé avant pour décider.

124 Divers

125 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le
126 terrain ?

127 Non, si je prends une décision, c'est que je suis d'accord avec. Si je ne suis
128 pas d'accord, c'est que l'on m'impose une ligne de conduite. Si mon
129 supérieur m'ordonne de travailler d'une certaine manière, je ne vais pas être
130 d'accord. Mais je ne vais pas rentrer en conflit, je vais privilégier le
131 dialogue pour accorder nos violons. D'ailleurs, je lui expliquerai connectant
132 sur le terrain, c'est nous qui nous prenons les foudres des gens et donc, que
133 je devrai agir en fonction de la situation. On va essayer de trouver un terrain
134 d'entente. Si cette décision pure et dure, j'exprimerai mon désaccord.
135 Maintenant, si je dois l'appliquer, je devrai l'appliquer. Si je n'ai pas le
136 choix bien sûr. Je tâcherai de moduler mes actions afin de coller au
137 maximum avec mes valeurs. Je veux être en phase avec moi-même sans être
138 pour autant hors phase avec l'ordre. Si vraiment ça va trop loin alors je
139 changerai de voie, car je ne me sentirai pas bien.

1 **Entretien n° 10**

2 **Partie 1: L'intervention**

3 De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en
4 stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au
5 sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

6 **Que pensez-vous de la situation ?**

- 7 a. Verbalisation d'office.
8 b. **Attendons de voir ce qu'il se passe.**
9 c. Ce n'est qu'un stationnement.
10 d. Autre.

11 A priori, si on est appelé sur une base que le requérant de sortir de son
12 garage, que clairement ça porte de garage est identifié comme telle et qu'il y
13 a une plaque indiquée, on ne peut pas ne rien faire. Clairement on va réagir.
14 On va réagir comment ? On va carrément faire dépanner le véhicule. Et
15 rédiger une sanction administrative communale.

16 Maintenant, si le propriétaire se manifeste, si en passant la plaque je me
17 rends compte que c'est le voisin et que j'arrive à le contacter, à ce moment-
18 là, on va privilégier le contact pour faire déplacer le véhicule au plus vite.

19 La première idée, va t'être de faire cesser l'infraction sur base d'une
20 éventuelle recherche du propriétaire. Si on ne sait pas rentrer d'une manière
21 ou d'une autre en contact avec la personne, on fera dépanner le véhicule.

22 Sur base de l'information que tu me donnes, j'ai besoin d'en savoir plus.

23 Non ce genre de cas, j'ai besoin de me faire un plan d'intervention. Je ne
24 peux pas dire si je verbalise d'office ou non. Dans d'autres cas par contre, je
25 sais que je vais directement à intervenir et verbaliser. Pour des GSM au
26 volant par exemple, je ne vais pas essayer de connaître le motif de l'appel et
27 autre chose. Il y aura certainement une sanction d'office.

28 *Comment places-tu ton curseur pour savoir je verbalise ou non ?*

29 La nature de l'infraction. Un GSM c'est quelque chose que moi je ne sais
30 pas faire passer, car on est dans des situations d'urgence par exemple. Un
31 médecin par exemple, qui va dire je dois absolument intervenir chez une
32 patiente qui fait un malaise ou autre, ce n'est pas justifié. Le conducteur
33 professionnel en camion qui lui va passer sa journée dans son camion à faire
34 du transport et qui va me dire oui c'est mon patron qui me demandait de..
35 Ce n'est pas justifié. Ces gens-là passent leurs vies dans une voiture, ils
36 doivent avoir un dispositif sans fil.

37 La nature de l'infraction, GSM ça va passer difficilement. Et la personne
38 maintenant qui se stationne sans ce soucier des autres devant un garage, on
39 pourrait dire, tu te fous des autres moi je te verbalise. Or, ici, l'appel de base
40 la personne a sans doute besoin de sortir de son domicile d'où la réquisition.
41 Je pourrais entrer plus facilement en contact avec la personne.

42 Je pourrais encore aller plus loin dans le raisonnement, la personne arrive et
43 nous prend de haut, là il va y avoir un contact qui ne pas être très positif.
44 Probablement on ira au-delà du contrôle vers une sanction. La personne qui
45 vient en s'excusant, car il n'a pas fait attention, la on va... Comment placer
46 le curseur, on ne sait pas d'avance comment on va réagir selon l'attitude des
47 personnes ? Mais il y a des infractions sur lesquelles on ne sait rien faire. Le
48 médecin ou le routier ont sans doute une bonne raison, mais alors on ne fait
49 plus rien.

50 Par exemple, quelqu'un en défaut d'assurance, qui n'a pas son papier
51 d'assurance avec lui, on pourrait se dire ça va le véhicule est saisi sur base
52 de la suspicion. Régulièrement, que fait-on ? On va conscientiser la
53 personne, lui expliquer, l'aider à mieux regarder les documents, le cas
54 échéant, on va lui faire prendre contact avec la compagnie. On ne va pas
55 saisir de but en blanc. Mais si la personne nous montre qu'il connaît mieux
56 les lois que nous et qu'il nous prend de haut, et qu'il ne nous laisse pas la
57 place au dialogue, on pourrait très bien procéder à la sanction directement.
58 Donc le curseur va varier selon l'attitude de la personne concernée.

59 Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une
60 habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin
61 généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez
62 un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place
63 de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.

64 **Suite à ce contact, vous décidez :**

- 65 a. De ne rien faire.
66 b. De lui faire une remarque verbale.
67 c. De lui faire une remarque écrite.
68 d. De le verbaliser.
69 e. Autre.

70 Dans ce cas précis, si la personne s'exprime de manière correcte et que
71 l'excuse est louable, dans ce cas, je peux le conscientiser, faire un contrôle de
72 son véhicule et des documents, et après le laisser partir. C'est une remarque
73 verbale. Le même cas en GSM au volant, il se prend une sanction. L'indice
74 de danger est différent.

75 Le stationnement en soi, est en dérangement, pas en danger. Ici son excuse a
76 l'air de tenir la route. Maintenant je peux ajouter un paramètre, le requérant
77 me dit ce véhicule-là, vient tous les mardis se stationner devant mon garage.

78 Là aussi, je conscientise la personne. Si c'est personnellement la première
79 fois que j'interviens, je lui laisserai la chance, en précisant que la prochaine
80 fois il sera verbalisé. Mais tout en repartant de 0. Je lui fais une fleur une seule
81 fois. Un homme averti en vaut deux.

82 *Sa profession change quelque chose ou non et le contexte du marché ?*

83 Il y a sans doute une légère influence. On sera peut-être un peu plus tolérant.
84 Maintenant, il intervient dans le cadre d'une urgence ici. Par contre,
85 l'influence extérieure donnant du marché, mais influence pas tellement.
86 J'estime que ce n'est pas parce qu'on doit se rendre un point A et qu'il n'y a
87 pas de place que l'on doit se garer n'importe comment. Dans un autre cas que
88 l'urgence, il aurait très bien pu chercher un peu. Donc la notion de marché
89 influence peu. Selon le contexte, j'aurais pu verbaliser.

90 **Partie 2: La confrontation réflexive**

91 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
92 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
93 arguments.

94
95 Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que
96 l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un
97 d'autre il aurait été verbalisé.

98

99 **Quelle est votre réaction ?**

- 100 a. Chacun son avis.
101 b. Je me remets en question.
102 c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
103 d. Autre.

104 J'ai envie de dire un peu de tout. Je vais certainement lui faire part également
105 de mon ressenti sur la question. Je ne vais pas pousser la discussion pour le
106 faire changer d'avis. J'estime que chacun sa manière d'agir. Depuis tantôt, je
107 parle, j'ai ma propre conception des événements. Peut-être que lui, le GSM
108 au volant, il trouve ça anodin. Ce que je pourrais respecter. Je suis aussi d'avis
109 de dire chacun son point de vue. Mais je ne vais pas être fermé en disant tu as
110 ton avis moi j'ai le mien. Je pourrais terminer par là pour mettre court à la
111 discussion. Je vais entendre ce qu'il a me dire, mais je répondrai en justifiant
112 ce que j'ai fait.

113 De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.
114 Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.

115

116 Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à
117 la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous
118 n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.

119

120 **Suite à cet entretien, vous décidez :**

- 121 a. De suivre l'avis de votre responsable.
122 b. De ne pas suivre son avis.
123 c. De traiter au cas par cas les infractions.
124 d. Autre.

125 Déjà, si je m'appuie sur la directive locale de la zone, on nous demande de
126 verbaliser, mais pas partout. Il va falloir identifier les points dangereux de la
127 zone et tout le personnel devra intervenir à ces endroits. Après, c'est mon
128 ressenti, je ne pense pas qu'à ma hiérarchie viendrais m'imposer ce genre de
129 mesure. Je possède le pouvoir discrétionnaire et il est impossible de le
130 remettre en question. Mais si mon supérieur vient avec ce cas, je pense que je
131 continuerai à traiter les infractions cas par cas.

132 Je pense que le pouvoir discrétionnaire est important non pas pour moi, mais
133 pour la population. Je pense que si tous les policiers étaient fermes, et étaient
134 in capables de se mettre à la place des autres, les services de police offriraient
135 une mauvaise image. On doit sanctionner en entendant les raisons des
136 personnes.

137 Si on m'impose une verbalisation sans réflexion, je pense que je ne saurais
138 pas. Je n'aurais pas l'impression d'agir de manière sincère. Je travaillerais de
139 manière automatique, je pense que ça apporterait de la monotonie. Le boulot
140 ne me plairait plus. Ce ne serait pas enrichissant. Ce serait changer du tout au
141 tout. Ne plus écouter les gens. Changer de manière de vivre. On irait à
142 l'encontre du bon sens. En plus ça fournirait une mauvaise image de la police.
143 On le voit déjà avec celui qui est sanctionné. Même si d'autres personnes
144 reconnaissent la difficulté. Certains sont contents.

145 Il faut faire preuve d'empathie. Même si on est bloqué dans des procédures.
146 On ne peut pas toujours avoir notre pouvoir discrétionnaire. L'exemple de
147 l'alcool au volant. Je n'approuve pas les faits, mais je comprends la difficulté
148 des gens. Cela me touche même si ça m'ennuie, je dois le faire. Je m'en
149 accommode.

150 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
151 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
152 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

- 153 a. Oui
154 b. Non

155 Alors on travaille pour rien. Donc je ne le ferai plus. Je vais conscientiser,
156 mais si ça vole directement au bac et que personne ne le traite, je ne vais pas

157 travailler pour rien. S'il y a une chance dont ce soit poursuivi alors je le ferai
158 si j'estime que cela est nécessaire.

159 **Partie 3: Projection temporelle**

160 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
161 vos collaborateurs, **adaptez-vous votre manière d'agir ?**

162 a. Oui

163 b. Non

164 Je vais certainement avoir une pensée avec ce qui s'est passé avant, mais
165 globalement pas. Par exemple en judiciaire, on prend toujours les mêmes
166 personnes. Certainement, ils seront dehors avant que je termine mon PV et
167 pourtant après je continuerai à le faire. Ici, je garderai les arguments à l'esprit
168 afin de bétonner mes PV par la suite.

169 Mais en tant que tel, si je croise la même personne je ne tiendrai pas compte
170 du passé.

171 Mais je tire des enseignements et des conclusions de chaque intervention qui
172 se passe. C'est clair dans une certaine mesure. En début de carrière j'avais
173 certainement moins la vue de l'éventail des possibilités. Plus jeune, j'aurais
174 été plus vite vers une sanction. Peut-être l'inverse aussi ne sachant pas si cette
175 raison était valable. Les deux raisonnements se tiennent. Mais il y a quelque
176 chose qui se passe avec le temps.

177 **Divers**

178 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le
179 terrain ?

180 Oui ça m'arrive.

181 Comment vivez-vous ces difficultés ?

182 C'est une problématique qui se pose au moment du fait. Mais c'est très rare
183 que les situations m'occupent l'esprit après la journée. Je n'ai plus de
184 difficultés dès que j'ai pris une décision. Qu'est-ce qui est juste et comment
185 je fais ?

186 Sur quoi vous basez-vous pour émettre votre décision ?

187 Si j'ai un doute sur la législation. Ou savoir ce que je peux ou ne peux pas
188 faire. Maintenant en ce qui concerne l'évaluation de ce que la personne me
189 rapporte, très vite, je fais le choix. Je tranche rapidement. Je réfléchirai sur
190 un point de vue de choix de verbalisation. Sur les outils à mettre en place.

191 Ce sont mes convictions qui reprennent le dessus en général. Tout ça se
192 construit sur tout ce que j'ai appris depuis le début.

1 **Entretien n° 11**

2 **Partie 1: L'intervention**

3 De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en
4 stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au
5 sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

6 **Que pensez-vous de la situation ?**

- 7 a. Verbalisation d'office.
8 **b. Attendons de voir ce qu'il se passe.**
9 c. Ce n'est qu'un stationnement.
10 d. Autre.

11 Alors en général, je fais une grande analyse là-dessus. Car tout dépend du
12 comportement des gens. Je suis très attentif au comportement des gens.
13 Dans un premier temps, je suis attentif au comportement du requérant. Je
14 dois savoir si la personne doit sortir ou pas. Je fais toujours une enquête de
15 quartier. Mon comportement variera, en fonction du comportement du
16 conducteur de la voiture mal garée.

17 Je fais l'analyse du comportement des gens. Si la personne arrive, c'est son
18 mea culpa, est stressée par la vie, qu'elle pensait en avoir pour deux minutes
19 et finalement c'est plus long et que tu présentes des excuses, et que le
20 contexte fait que la personne doit sortir et pas rentrer son véhicule. Il y a
21 plein de facteurs qui me font analyser les choses différemment.

22 C'est peut-être trop complexe à expliquer. Ici il me manque des
23 informations. Je dois me poser plein de questions. Je dois faire une enquête
24 de voisinage. Il n'y a pas juste à dire voilà c'est une prérogative de la
25 commune. Oui on doit être attentif, mais le coefficient humain est plus
26 important pour moi.

27 Surtout dans notre zone. Je n'aurais pas su le faire dans mon ancienne zone.
28 C'était beaucoup plus droit, directif. Ici on nous demande d'être à l'écoute
29 des gens donc c'est ce que moi je penserais.

30 Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une
31 habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin
32 généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez
33 un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place
34 de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.
35 **Suite à ce contact, vous décidez :**

- 36 a. De ne rien faire.
37 b. De lui faire une remarque verbale.
38 **c. De lui faire une remarque écrite.**

39 d. De le verbaliser.

40 e. Autre.

41 Je fais toujours une remarque écrite et j'encourage la personne à mettre un
42 document sur son tableau de bord, en laissant ses coordonnées. Si ça lui arrive
43 ce genre de choses, même sa carte médecin et un numéro de téléphone pour
44 que la personne puisse l'appeler et est moins frustrée par cette entrave.

45 Par l'avenir, il fait les choses plus correctement pour les gens pour éviter les
46 gênes.

47 *Trouves-tu son excuse valable ?*

48 Pour moi, on est dans une période où le stationnement est compliqué et si tu
49 dois aller voir un patient... oui voilà le corps médical ce n'est pas toujours
50 facile. On a aussi le problème avec les infirmières à domicile. Et c'est vrai
51 que l'on est souvent confronté à cette situation. Je pense qu'en effet, ce
52 facteur est une norme de prévention plus que de répression. Mais tout en étant
53 attentif qu'ils n'aient pas tous les droits.

54 Ici, son comportement est correct de cadrer la situation, je pense que c'est pas
55 mal. S'il ajoute les deux petits trucs que j'ai donnés alors il sera au top.

56 *Et le marché ? Le contexte intervient ? Pas ? Peu ?*

57 Moi, je pense que ce n'est pas parce qu'il y a marché qu'il y a moins de
58 stationnements, il n'y en a jamais. À l'heure actuelle, le stationnement est
59 problématique partout. Le trafic, partout. Donc non, je ne pense pas que le
60 marché est un facteur à prendre en cause ici. Je pense que le côté médical et
61 d'urgence, d'importance de la situation vaut plus que le marché.

62 *Et donc si c'est un petit jeune qui va voir sa grand-mère ?*

63 Tout dépend de son approche. Ce sont la prochaine polie et tout ça, qu'il
64 s'excuse, et qu'il fait son mea culpa, je pense que j'aurais aussi un
65 comportement de remarque écrite.

66 L'avantage d'une remarque écrite est que je vérifie si la personne a fait l'objet
67 d'autres remarques. Il ne faut pas que ça devienne une habitude. Lors ce que
68 je contrôle quelqu'un, je lui précise que je lui donne un avertissement, si moi-
69 même ou un de mes collègues, je vous fais une nouvelle remarque, alors vous
70 serez verbalisé. Je l'explique aux gens. C'est important.

71 Avec le corps médical, il est vrai que cela peut arriver plus souvent qu'une
72 seule fois par an. J'en tiens compte. Je suis en général gentil dans ma politique
73 de verbalisation. Je pense que la prévention est plus importante que la
74 répression. Il n'y a parfois pas d'impact à aller dans le portefeuille des gens.

75 Par contre, les retenir et discuter avec eux permet d'argumenter. L'impact
76 plus important. C'est plus intelligent et efficace.

77 *Sur quoi t'appuies-tu pour rendre une décision ?*

78 Ça, c'est mon approche des gens. J'ai plus un côté écoute et social que
79 répression. Mon objectif est la prévention plus que répression. Mon chef de
80 corps aime bien ce comportement. En effet, j'équilibre un petit peu le service.

81 Partie 2: La confrontation réflexive

82 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
83 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
84 arguments.

85
86 Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que
87 l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un
88 d'autre il aurait été verbalisé.

89
90 **Quelle est votre réaction ?**

- 91 a. Chacun son avis.
92 b. Je me remets en question.
93 c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
94 d. Autre.

95 Je suis entre la réponse A et la réponse C. en fonction de certains collègues,
96 je répondrais chacun son avis et j'abandonne. Et avec d'autres collègues, que
97 je serai ouvert à la discussion, j'irai vers un échange pour le faire changer
98 d'avis. Mais ça dépend du collègue.

99 C'est pas très important que l'on n'ait pas la même décision, par contre, la
100 bonne entente est primordiale. C'est en fonction de la personne avec qui je
101 travaille. On a la chance d'être une bonne équipe ici donc ça n'arrivera pas
102 nécessairement. Chaque collègue a sa réaction. Donc je laisse certains agir et
103 moi en retrait, car ils ne seront pas d'accord avec ma méthode. Donc je préfère
104 moi me mettre en retrait. Donc ce sera en fonction de la personne et de la
105 mission.

106 De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.
107 Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.
108

109 Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à
110 la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous
111 n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.

112

113

114 **Suite à cet entretien, vous décidez :**

- 115 a. De suivre l'avis de votre responsable.
116 b. De ne pas suivre son avis.
117 c. De traiter au cas par cas les infractions.
118 d. Autre.

119 Je continuerai comme je fais. Ils peuvent me le dire, mais ça ne changera
120 rien. Ils savent comment je suis. Ça ne m'est jamais vraiment arrivé, car ils
121 sont ouverts à ça. Mais dans l'hypothèse où ça change, j'irais dans leur sens,
122 mais je ferai mes actions en toute discrétion. Je serais encore plus attentif à
123 ce que les gens ne sonnent pas derrière mon dos tout en faisant de la
124 prévention.

125 Ma priorité serait quand même sur les directives. Car l'air de rien, on est
126 quand même évalué et j'aime donner une bonne image de mon travail. Je
127 serais plus sévère même si je garde une possibilité de contourner la règle.
128 Être en accord avec sa personnalité tout en faisant des efforts.

129
130 *Tu serais frustré de la situation ?*

131 Je ne suis pas frustré, car j'ai deux personnalités. La première, et de vouloir
132 bien faire mon travail. La seconde, et de vouloir faire plaisir aux gens. Les
133 deux ne sont pas incompatibles, car j'aurais fait de mon mieux. Je peux être
134 coulant et sévère par moment. Mes valeurs comprennent la fidélité à la
135 hiérarchie et le l'amour de la prévention. La balance fait que la situation peut
136 être gérée sur les deux côtés.

137 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
138 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
139 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

- 140 a. Oui
141 b. Non

142 J'aurais tendance à dire que oui. Je dialoguerai encore plus sachant que mon
143 travail ne servirait à rien. Je chercherais à titiller les gens sur la prise de
144 conscience. Encore plus de dialogue. Ça modifie ma manière d'agir. D'office.
145 Si eux ne poursuivent pas, moi je dois faire quelque chose pour lutter contre
146 l'impunité.

147 Partie 3: Projection temporelle

148 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
149 vos collaborateurs, **adapteriez-vous votre manière d'agir ?**

- 150 a. Oui
151 b. Non

152 Je resterai moi-même donc oui je me remets en question. Les premières
153 années, tu es en phase d'écologie. J'étais sous l'aile d'un ancien. J'étais
154 contrôlé. Donc j'agissais différemment avec le temps. J'ai adapté ma manière
155 d'analyser les gens. Je me suis adapté à la population. En étant nouveau, on
156 ne sait pas trouver sa place, sa position.

157 Divers

158 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le
159 terrain ?

160 Non. Parfois je me pose des questions sur mes connaissances, mais bon une
161 fois que l'on complète mes connaissances il n'y a pas de problème. Si c'est
162 par rapport à moi-même, je suis toujours en accord avec moi-même.

163 Sur quoi vous basez-vous pour émettre votre décision ?

164 Le relationnel.

Entretien n° 12

Partie 1: L'intervention

De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

Que pensez-vous de la situation ?

- a. Verbalisation d'office.
- b. Attendons de voir ce qu'il se passe.
- c. Ce n'est qu'un stationnement.
- d. Autre.

Quand je dis, j'attends de voir ce qu'il se passe, je vais de toute façon voir sur place. J'identifie le véhicule. Si c'est quelqu'un de la rue, je demande d'office au CIC de voir s'il y a un raccordement téléphonique. S'il y a moyen de la déplacer, je la déplace. S'il n'y a pas de moyen je suis obligé de dépanner. Je ne sais pas si c'est en fonction des zones ou en général. Mais quelqu'un qui doit rentrer chez lui, on verbalise, mais on ne dépanne pas. Si quelqu'un doit sortir, la verbalisation va avec le dépannage.

Il me manque des informations, je dois aller voir plus loin. Je n'arrive pas là en appelant d'office une dépanneuse. Si j'ai un contact direct avec la personne, je vais demander de faire bouger le véhicule. Et ensuite si c'est le cas je ne verbalise pas, car je ferai prendre conscience d'être plus attentif avec les gens. On m'a toujours appris ça comme ça. Peut être que l'on est trop gentil, mais si l'infraction cesse, dans un cas comme ça, on règle ça ainsi.

Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.

Suite à ce contact, vous décidez :

- a. De ne rien faire.
- b. De lui faire une remarque verbale.
- c. De lui faire une remarque écrite.
- d. De le verbaliser.
- e. Autre.

37 On fait une remarque écrite pour garder une trace dans notre système. Ainsi
38 s'il y a de la récurrence on verbalisera, car c'est un gars qui n'aurait rien à
39 foutre.

40 *Le contexte ici influence ? Le marché ?*

41 Non, pour moi non, c'est ce que j'explique toujours aux gens. Ici tout le
42 monde est individualiste. J'ai déjà eu un stationnement handicapé pour un
43 bonhomme qui en avait pour 5 min pour aller chercher une montre. Lui il l'a
44 reçu ! Je suis désolé, mais je ne peux rien faire à ça.

45 *Et la profession ?*

46 Ça pourrait, car c'est un médecin. Il ajoute le délai et l'urgence je peux le
47 croire, mais n'est-ce pas un simple Médecin généraliste en visite je ne sais
48 pas le vérifier donc je laisse le bénéfice du doute... Mais au final comme je
49 fais d'office une observation, je ne le fais pas. Si j'ai un bon contact, il n'y a
50 pas de problème. C'est le relationnel. Je ne suis pas là pour tuer les gens pour
51 une bêtise pareille. Dès que l'infraction cesse, je suis content. La nature de
52 l'infraction est importante aussi.

53 Le gars qui le prend de haut, qui ne s'excuse même pas d'office ici il va
54 l'avoir. Ils nous prennent de haut. J'ai une réputation d'un gentil, car je prône
55 le dialogue et plus l'explication.

56 Je remonte en moto, je remarque que les gens n'ont pas leurs ceintures, je fais
57 simplement faire une remarque.

58 **Partie 2: La confrontation réflexive**

59 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
60 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
61 arguments.

62
63 Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que
64 l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un
65 d'autre il aurait été verbalisé.

66
67 **Quelle est votre réaction ?**

- 68 a. Chacun son avis.
69 b. Je me remets en question.
70 c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
71 d. Autre.

72 Je vais justifier mes choix, mais pas pour le faire changer d'avis. J'ai pris ma
73 décision, peut-être que lui en aurait pris une autre, mais j'ai décidé de ne rien
74 faire. Maintenant, ce n'est pas une situation que je vais vivre, car je travaille

75 avec le même collègue depuis longtemps. On a toujours travaillé en équipe.
76 Aucun de mes collègues d'ici ne me fera ça.

77 *C'est important d'avoir le même point de vue avec les collègues ?*

78 Oui c'est important ! Maintenant il peut arriver que nous ne soyons pas
79 d'accord. Et on en discute. Surtout pour des cas plus importants. Ici on a une
80 bonne ambiance, entente, dont il n'y a pas de critiques. Peut-être il donnera
81 son avis, mais il n'interviendra pas dans ma manière de gérer ou inversement.

82 De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.
83 Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.

84
85 Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à
86 la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous
87 n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.

88

89 **Suite à cet entretien, vous décidez :**

- 90 a. De suivre l'avis de votre responsable.
91 b. De ne pas suivre son avis.
92 c. De traiter au cas par cas les infractions.
93 d. Autre.

94 Suivre son avis, non. Il ne peut pas m'obliger à verbaliser d'un point de vue
95 légal. Maintenant, il y aura une explication, je donnerai les tenants et les
96 aboutissants. J'expliquerai comment ça s'est passé. Mais je ne changerai ma
97 façon de travailler. Donc je travaille situation par situation.

98 Encore une fois si le médecin s'amène en étant agressif et insultant, il y a un
99 minimum de respect et d'écoute.

100 *Tu parles ici d'aspect légal, pourtant, à côté de ça, tu évoques la sympathie*
101 *ce n'est pas légal. Sur quoi tu te bases ?*

102 Non je dis légalement, si le chef m'en parle il ne peut pas m'obliger à
103 verbaliser. Mais comme je disais tantôt, je fais preuve d'empathie, car je sais
104 que tout le monde a dur. Je ne suis pas là pour tuer les gens. S'il y a un
105 échange, une correction, une excuse et une prise de conscience, je ne vois pas
106 pourquoi je verbaliserais.

107 Je décide par rapport à mon parcours de vie, à mes valeurs et au-delà de
108 l'aspect légal. Je ne ferai rien d'illégal, mais je contournerai le règlement. Si
109 on me demande le contraire, je ne le ferai pas sans pour autant changer de job.
110 Je ne suis souple et à l'écoute. Je ne suis pas hypocrite, je n'ai rien à cacher
111 tout le monde saura ce que je pense, mais il y a la manière de le dire.

112 À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus
113 poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
114 **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

- 115 a. Oui
116 b. Non

117 Non, je ne m'en occupe pas. Je sais très bien comment se passe la justice
118 belge. J'ouvre parfois les yeux grands comme ça en sachant comment les
119 choses ne sont pas suivies.

120 J'ouvre parfois les yeux aussi. Mais je continue à faire mon boulot. C'est
121 parfois une question de visibilité aussi. L'action c'est aussi le fait que l'on ne
122 tolère pas n'importe quoi. Ce n'est pas l'anarchie. Je peux concevoir qu'il n'y
123 ait pas de place, mais on ne peut pas faire ce qu'on veut quand même. Ça ne
124 justifie pas de se mettre n'importe où. Il y a des règles, des panneaux, ce n'est
125 pas une zone de non-droit non plus. Je n'ai jamais eu de soucis avec la justice,
126 parce que mes parents m'ont donné des valeurs, ce sont toujours les mêmes.

127 J'ai toujours été quelqu'un de contact, de dialogue, d'explication.

128 Partie 3: Projection temporelle

129 Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par
130 vos collaborateurs, **adapteriez-vous votre manière d'agir ?**

- 131 a. Oui
132 b. Non

133 Non, je ne crois pas, j'ai toujours agi ainsi. J'ai toujours été tolérant. J'estime
134 les degrés des infractions. Je fais preuve de discernement. Il n'a jamais
135 évolué, car dans mon caractère je suis ainsi. Ma personnalité prend le dessus
136 sur tout. Ici on ne parle que d'un stationnement. Plus on monte, moins j'aurai
137 de tolérance. Une infraction n'est pas l'autre.

138 Divers

139 Ressentez-vous des difficultés dans les actions que vous posez sur le
140 terrain ?

141 Non, je suis en accord avec moi-même. Je l'ai toujours été.

142 Êtes-vous parfois mal à l'aise ?

143 Je ne suis jamais mal à l'aise. Toujours positif. Je n'ai jamais changé.

Entretien n° 13

Partie 1: L'intervention

De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

Que pensez-vous de la situation ?

- a. Verbalisation d'office.
- b. Attendons de voir ce qu'il se passe.
- c. Ce n'est qu'un stationnement.
- d. Autre.

On va dire une autre réponse, car c'est ma structure de travail. J'analyse d'abord l'environnement, les personnes l'endroit, la structure. Ici, elle est définie, centre-ville, garage, véhicule gênant. Donc avant de verbaliser, je vais faire cesser l'infraction, car si c'est une personne qui doit sortir ou rentrer chez elle, il serait intéressant qu'elle puisse entrer ou sortir.

Suivant l'immatriculation je vais prendre contact. Si c'est un riverain, un numéro, une société, contactable, etc. Si j'arrive en contact, que la personne peut se déplacer très rapidement, je lui ferai une petite remarque et un contrôle de routine pour savoir si le véhicule peut se trouver sur la voie publique. Donc le conducteur, son permis de conduire, carte d'identité, assurance, contrôle technique et certificat d'immatriculation, si tout cela est en règle, je dirai à la personne d'être plus attentive. Ça fonctionne partout comme ça sur la planète aujourd'hui, je ferai déplacer le véhicule et on aura solutionné.

Si bien sûr j'ai une personne respectueuse, correcte, qui fait preuve d'empathie. C'est très important l'empathie envers le désagrément causé à un tiers. Si après j'ai une personne, qui de par sa manière d'être, un peu contre l'autorité, mais sans l'être en même temps, qui nous fait ressentir qu'il n'y a rien de grave, qu'il y a pire, etc. Je reviens au tiers préjudiciel qui a autre chose à faire que l'on libère son emplacement pour partir de chez lui. Là, la personne sera verbalisée.

Si je trouve personne ni point de contact ou autre, je me réfère à une pratique qui est si la personne doit quitter son habitation, je ferai venir une dépanneuse pour enlever le véhicule ainsi qu'une verbalisation. Si malheureusement, elle doit rentrer alors elle devra se stationner ailleurs, car je n'ai pas la base légale pour travailler.

Je fais des hypothèses que j'élimine au fur et à mesure sur base du contexte que j'ai en face de moi. Quand je pars, je n'ai aucune décision de prise.

39 Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une
40 habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin
41 généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez
42 un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place
43 de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.

44 **Suite à ce contact, vous décidez :**

- 45 a. De ne rien faire.
- 46 b. De lui faire une remarque verbale.
- 47 c. **De lui faire une remarque écrite.**
- 48 d. De le verbaliser.
- 49 e. Autre.

50 Je ferai une remarque écrite. Bien sûr je contrôle les documents du véhicule,
51 mais je laisse une trace de mon intervention. Évidemment l'urgence fait qu'il
52 n'a pas eu d'autres choix. Il essaie de s'adapter pour causer le moins d'ennuis
53 possible.

54 *Est-ce que le contexte, le marché a de l'importance ?*

55 Ce n'est pas ce contexte-là qu'il va m'intéresser, moi c'est le médecin. Oui il
56 y a un marché, mais on est dans le commerce, mais à mes yeux une personne
57 en difficulté ou en grands soucis passe avant le macro-économique. Ce n'est
58 pas la profession aussi qui est l'excuse, mais le fait d'aider les gens. Ça me
59 semble primordial.

60 Si on est dans l'urgence alors je serais clément. En revanche, si c'est une
61 simple visite de routine alors j'expliquerais deux trois choses au médecin, car
62 ce n'est pas correct. Je resterais malgré tout sur l'observation.

63 Il faut essayer de ne pas avoir de jugement de valeur. Si on peut expliquer
64 quelque chose à quelqu'un qui a envie d'entendre alors on peut expliquer les
65 choses aux gens. Quand on est recroisé quelques années après, on nous
66 remercie de l'empathie. Tout dépend de la situation.

67 *Comment on place les curseurs ?*

68 Je pense que les curseurs sont placés en fonction de l'individu. Même le
69 verbalisant... Chaque profession a son uniforme. Si je rentre dans un magasin
70 bio, on aura un tablier vert. Si je rentre dans un hôpital, on aura une blouse
71 blanche. Bleu si on est dans le personnel soignant, une autre couleur si on est
72 dans le personnel d'entretien.

73 Je crois que toute la société est régie par des codes. Derrière ses codes, il y a
74 un uniforme. Derrière ces uniformes il y a des gens. On peut mettre une mille
75 inspecteurs avec des origines sociales différentes, ces inspecteurs auront un
76 niveau d'étude différent, des origines différentes, des comportements

77 différents en fonction de ses études de son parcours, de sa richesse autour de
78 lui, malgré l'uniforme des êtres totalement différents. Je pense que la situation
79 est complexe, car l'individu lambda qui vise inspecteur vient d'un milieu
80 ouvrier, fonctionnaire, universitaire, indépendant, bourgeois, richissime, il y
81 a tout un facteur social de la ville, de la province...

82 La complexité régit toute structure sociale. Je suis quelqu'un de très
83 intelligent, mais j'ai un problème avec les structures. Mais qu'est ce que je
84 fais à la police alors ? Wouaw ! J'ose le dire. Sur le terrain je suis une
85 machine, car je m'adapterai à toutes situations sur le terrain. Si mes décisions
86 sont bonnes on m'en félicitera et on trouve normal. Si elle est moyenne on
87 me dira tu n'avais pas à faire ça. Si elle est mauvaise, je devrai assumer les
88 conséquences. Mais c'est valable pour toute la vie. C'est mon caractère
89 d'assumer. Je dois pouvoir prendre une décision. C'est tout différent de la
90 société d'aujourd'hui.

91 **Partie 2: La confrontation réflexive**

92 De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son
93 profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs
94 arguments.

95
96 Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que
97 l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un
98 d'autre il aurait été verbalisé.
99

100 **Quelle est votre réaction ?**

- 101 a. Chacun son avis.
102 b. Je me remets en question.
103 c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
104 d. Autre.

105 Ça reprend en fait toutes les catégories, mais avec un grand autre. De
106 nouveau, avec ce que j'ai dit précédemment : d'où vient mon collègue ?
107 Quelle est son origine ? Quelle est sa manière de travailler ? Quelle est son
108 ouverture d'esprit par rapport à la mienne ou pas ? Et inversement !

109 Je crois que ça reste très complexe, c'est une question d'individu. Si j'ai un
110 collègue, qui me fait une approche, de par mon comportement : je lui
111 expliquerai quand même, qu'il y a une grosse maturité et de travail de terrain.
112 C'est pour cela que l'on crée autant de livres de code, et qu'il y a tant de
113 jurisprudence. Tant de tribunaux, tant d'avocats et tant de juges. C'est que la
114 société en tant que telle, et les textes de loi ne disent pas que l'on doit
115 verbaliser systématiquement. On n'a pas une solution avec un grand S.

116 De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service.
117 Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.
118

119 Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à
120 la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous
121 n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.
122

123 **Suite à cet entretien, vous décidez :**

- 124 a. De suivre l'avis de votre responsable.
125 b. De ne pas suivre son avis.
126 c. De traiter au cas par cas les infractions.
127 d. Autre.

128 Il y a deux aspects sur la chose. Il y a le ressentiment du médecin qui malgré
129 mon approche a peut-être été frustré. Il est dans une démocratie. C'est dans
130 nos structures. Si ça lui déplaît qu'il porte plainte à mon égard par la voie
131 officielle. Ceux-là me font sourire, car ça ne me touche absolument pas.

132 Quant à l'obligation de verbaliser, c'est moi qui déciderai s'il y a matière ou
133 pas. Sur base légale évidemment, car on travaille dans des structures fermées
134 ou en matière de roulage j'ai le pouvoir discrétionnaire en plaise ou déplaise
135 à ma hiérarchie.

136 *Est-ce possible d'être en opposition entre les valeurs et l'aspect législatif ?*

137 Non je pense qu'il y a une opposition, mais pas dans votre sens. C'est une
138 opposition non par rapport à la loi, mais par rapport à l'éducation d'un
139 individu. On sait très bien que si on regarde l'actualité belge ou européenne
140 et ensuite internationale, on essaie de construire une Europe, mais déjà dans
141 mon petit royaume, j'ai 4 cultures. J'ai étudié nos trois langues nationales.
142 Quelque chose qui me déplaît dans la construction de l'Europe c'est que les
143 partis flamands veulent une scission du royaume. Quand je regarde l'Europe
144 aux complètes, on est un état très redoutable. Beaucoup d'individus de
145 technologie, des gens intelligents, des ingénieurs, des marchés publics, des
146 produits de qualités, on maîtrise l'espace et malgré tout la Flandre, au sein du
147 regard d'une Europe, ne montre pas un reflet pour construire, mais un reflet
148 de destruction. C'est surréaliste. On est toujours dans le capitalisme.

149 Revenons à notre structure en interne, la loi sera toujours matière à débat. Il
150 y a beaucoup d'interprétation suite à la structure. Est-ce que nos élus reflètent
151 réellement notre société ? Il y aura toujours plusieurs types de réponses. Pour
152 répondre à votre question, j'ai une marge de manœuvre plus large vu la
153 structure. C'est ainsi que l'on peut faire notre carrière. En adaptant notre
154 vision, on arrive à vivre tout simplement. Sinon on aurait dû rapporter toutes
155 les infractions au procureur du roi ce qui est impossible. Je crois qu'en mettant
156 une gradation, on peut garder un libre arbitre, un pouvoir discrétionnaire.

À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier. **Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?**

a. Oui

b. Non

Il me concernant, on travaille toujours sur une base légale ensuite il y a le ressenti humain. En fonction d'une éducation et des bons points de repère, on peut se mettre un garde-fou pour ne pas devenir extrême. Il faut toujours voir sur quoi on poursuit. On continuera à faire notre travail pour lutter contre l'anarchie. Je crois quand même que l'être humain ne travaillera plus si c'est sans résultat malgré tout. Il faut parfois revenir sur les plans qui sont établis. Commencer par de l'information avant de passer en répression.

Je pense que l'institution a une ouverture et une écoute sur l'extérieur.

Partie 3: Projection temporelle

Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par vos collaborateurs, **adapteriez-vous votre manière d'agir ?**

a. Oui

b. Non

Inévitablement, le temps va influencer sur la prise de décision et les facteurs de chacun. On prend de la maturité. On analyse mieux. On est plus calme. Une connaissance des matières permet de diminuer le stress pour prendre une décision. Je vais structurer mon intervention. Je sais exactement comment je dois travailler et partir. Bref je refais un schéma d'intervention.

Si je suis face à un cadre jeune, il a plein de choses à m'apprendre. C'est la curiosité et l'intelligence. Mais l'inverse est vrai aussi.

Entretien n° 14

Partie 1: L'intervention

De patrouille en centre-ville, votre présence est requise par un véhicule en stationnement devant un garage. Il s'agit d'une problématique récurrente au sein de votre zone. Il est demandé d'être particulièrement attentif.

Que pensez-vous de la situation ?

- a. Verbalisation d'office.
- b. Attendons de voir ce qu'il se passe.
- c. Ce n'est qu'un stationnement.
- d. Autre.

Il faut déjà voir à qui appartient le véhicule. Comme il se trouve devant le garage, mais il n'y a pas nécessairement la plaque, il me faut des précisions. Ça peut être aussi le véhicule de quelqu'un de la famille. Il faut voir aussi si le requérant connaît le véhicule. C'est peut-être un voisin plus loin. J'attends de voir. Le délai aussi de l'importance. Si la personne va rentrer son véhicule, je verbalise. Si la personne doit sortir, alors je le fais enlever.

Mais j'attends toujours un laps de temps et faire une recherche téléphonique. Il me faut plus de contexte pour prendre ma décision. Je n'ai pas envie d'arriver et de directement verbaliser sans contexte. Je ne fonctionne pas comme ça. Et puis on a droit au pouvoir discrétionnaire. Donc soit on fait le gros doigt, soit on verbalise.

Ça compte pour toi de faire le choix ?

Oui, ça compte. En tant que policier, on est adulé par certains et détesté par d'autres. Certains pensent que l'on a que son affaire, que l'on enrichit les caisses de l'État. Mais nous ne faisons que notre travail. Mais il ne faut pas tuer tout ce qui est gras. Si je sais faire cesser l'infraction, que ce soit Win et que je sais faire prendre conscience à la personne que ce qu'elle fait ce n'est pas bien... C'est la base, la conscientisation.

Alors que vous vous trouvez autour du véhicule, une personne sort d'une habitation et se présente comme étant le conducteur. Il précise être médecin généraliste. Il effectue des visites à domicile et devait venir sans délai chez un de ses patients. Il précise que le jour du marché, il n'y a jamais de place de stationnement. Il s'excuse et ajoute qu'il a fait au plus vite.
Suite à ce contact, vous décidez :

- a. De ne rien faire.
- b. De lui faire une remarque verbale.
- c. De lui faire une remarque écrite.
- d. De le verbaliser.

Année académique 2019 – 2020

e. Autre.

C'est vrai, il peut nous mettre en couleur. Maintenant, il est médecin, c'est le jour du marché, il n'a pas de place, s'il doit porter assistance... Je vais quand même aller me renseigner. J'ai déjà eu le cas avec une infirmière qui doit faire des soins alors qu'on bloque une route pour une course cycliste, on ne va pas risquer de se retrouver avec un mort alors qu'on pouvait faire autrement. On laisse passer même si c'est tolérance.

Je vais quand même vérifier ses propos. Sur le fond sa profession ne change rien, mais je vais vérifier pour être sûr qu'il ne me mette pas en couleur. Il y a des gens en costard et si ça tombe ce sont les pires truands. Je ne veux pas me faire avoir. Je tiens à l'honnêteté. S'il ne l'a pas été alors ça va chier. Peu importe la personne qui se présentera, je ferai le gros doigt. Je ne dois pas nécessairement le péter.

J'ai eu un cas similaire dernièrement. J'ai eu contact avec le propriétaire qui ne voulait pas venir tout de suite. Il m'a pris de haut. Il cherchait le conflit. Lors du contact, il a baissé d'un ton, mais il a eu le PV suite à un manque de respect.

L'honnêteté et le respect sont importants. En général ça paie. Si l'attitude est mauvaise alors on sait que la verbalisation va tomber.

Cela peut se faire aussi à cause de toi ?

Je fais la part des choses. Je serai toujours le même, peu importe ton âge. Je sépare complètement la vie professionnelle et la vie privée. Je serai toujours sur le même niveau. Tu peux être ultra connu, j'agirai avec courtoisie et normalement. Je suis respectueux. C'est ma manière d'être.

Partie 2: La confrontation réflexive

De retour dans le véhicule de service, votre collègue vous fait part de son profond désaccord quant à la décision que vous avez prise. Il avance plusieurs arguments.

Selon lui, tout le monde doit avoir le même traitement, ce n'est pas parce que l'on est médecin qu'on a tous les droits. D'ailleurs s'il avait été quelqu'un d'autre il aurait été verbalisé.

Quelle est votre réaction ?

- a. Chacun son avis.
- b. Je me remets en question.
- c. Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis.
- d. Autre.

Je justifie mes choix pour le faire changer d'avis. Maintenant s'il ne change pas d'avis, c'est mon contrôle. En fonction de la finalité et de la nature de l'infraction, je laisse passer ou non. C'est mon jugement on a rien à me dire là-dessus. Je ne travaille pas pour faire du chiffre. Je verbalise si j'estime que je dois le faire. Une situation n'est pas l'autre.

On a chacun sa façon de travailler. Certains sont intransigeants. D'autres ils vont tout reprendre. Tout ce qui existe. Moi je reprends la plus importante. Les autres seront également indiquées dans le PV, mais a priori je reste sur la plus grave.

De retour à l'unité, vous avez un contact avec le responsable de votre service. Il a reçu un appel du citoyen se plaignant de votre action.

Selon lui, la situation est injuste. Il a dû se justifier alors qu'il rend service à la population. Outre l'appel de la personne, votre supérieur s'étonne que vous n'ayez pas appliqué la directive locale qui est la verbalisation systématique.

Suite à cet entretien, vous décidez :

- a. De suivre l'avis de votre responsable.
- b. De ne pas suivre son avis.
- c. De traiter au cas par cas les infractions.
- d. Autre.

Je dis toujours, on a le pouvoir discrétionnaire, je verbalise ou pas. Je fais ce que je veux. Maintenant si on est en tolérance 0 que là, avant d'intervenir, je sais que je verbalise. Mais bon on ne peut pas verbaliser tout le monde non plus. Si c'est un cas urgent alors... on est toujours entre le marteau et l'enclume.

Il est déjà arrivé que dans le cadre d'actions ceintures de sécurité, c'est possible que quelqu'un qui ne la porte pas même s'il n'a pas de dérogation c'est tolérance 0 je verbalise. Alors qu'en temps normal, j'aurais agi différemment. J'aurais fait une remarque. On m'a déjà dit que je n'étais plus en proxy et pourtant ça m'arrive de guider les gens et de faire du social. Si par exemple je vois quelqu'un qui a sa ceinture dans le dos là, il sera verbalisé.

Si le chef me dit ses tolérances 0 alors je respecterai le plan. Je ne vais pas dire que je suis toujours d'accord avec ça. Il faut parfois faire preuve de souplesse. Mais parfois certains collègues m'ont dit il faut verbaliser, mais après coup je me suis dit que c'était inutile. Et j'ai laissé tomber sans le dire à mon collègue. Parfois je suis mal à l'aise, mais au final je m'appuie sur les directives pour poser mon acte. Dans les autres cas, c'est une appréciation personnelle. Ça fait partie de mes valeurs. Tout comme le respect de la hiérarchie.

Quelle serait la priorité suprême dans ce cas ?

Année académique 2019 – 2020

Ce n'est pas facile comme question. Comme on dit je suis un bon soldat. S'il faut y aller, je vais y aller. Ça fait partie du jeu. Si c'est tolérance 0, c'est tolérance 0. Si maintenant c'est moi alors c'est différent. Je ne vais pas tuer tout ce qui est gras. Parfois c'est aller chercher de l'argent dans le portefeuille des gens... Il faut en tenir compte.

Je suis très procédurier. J'aime bien expliquer aux gens. Il faut toujours essayer de trouver un arrangement qui agréé tout le monde. Ça fait partie de ma personnalité. Mon éducation fait d'ailleurs partie de mon cadre de référence. Il faut donc trouver un juste milieu.

À la suite d'un retour du ministère public, il ressort qu'ils décident de ne plus poursuivre les auteurs d'infractions de stationnement sauf motif particulier.
Cela modifie-t-il votre décision dans le cadre du cas présenté ?

- a. Oui
- b. Non

S'ils ne le font plus, ça va être la débandade ça ! Non je ne peux pas ne rien faire, donc je dois travailler pour garder l'église au milieu du village. Je ne vais plus verbaliser pour rien, car il n'y aura pas de suivi. Mais je vais continuer à travailler.

Donc je vais continuer à prendre des actions pour cesser l'infraction même si je ne verbaliserai plus.

Partie 3: Projection temporelle

Suite à cette première intervention et aux remarques qui ont été formulées par vos collaborateurs, **adapteriez-vous votre manière d'agir ?**

- a. Oui
- b. Non

Oui sur certains points. Je prends conscience que je suis pris pour être appris. Bref j'évolue au fur et à mesure du temps. Parfois je fais mon contrôle, je prends une décision qui n'est pas d'office la bonne et donc parfois j'apprends de mes erreurs. Donc je m'adapte par la suite. Ainsi on ne me met pas en couleur. C'est important pour moi