

Université de Montréal

Les policiers et la déontologie : expérience du processus et conséquences informelles

par

Gabrielle Delmail

École de criminologie

Faculté des Arts et Sciences

Travail dirigé présenté à la Faculté des études supérieures et postdoctorales
en vue de l'obtention du grade de *Maître ès sciences (M.Sc.)*
en Criminologie
option Sécurité Intérieure

Mai 2016

© Gabrielle Delmail, 2016

Résumé

La police a pour mandat d'assurer la sécurité et la protection des citoyens. Pour accomplir son mandat, on lui a donné un pouvoir de coercition. Afin de protéger les citoyens des abus de pouvoir et de s'assurer de la légitimité des actions policières, plusieurs mécanismes de contrôle ont été mis en place tel que la déontologie policière. Le Québec possède son propre système de déontologie auquel sont soumis la Sûreté du Québec et les corps de police municipaux. Cette recherche s'intéressera sur les conséquences informelles vécues par les policiers du Québec ayant expérimenté le processus de déontologie.

Mots-clés : Police, déontologie policière, éthique policière, conséquences informelles, Québec

Abstract

Police is a regulation organization who takes its legitimacy from public perception and trust. Police ethics of Quebec has been created to protect citizens from abuse and to ensure accountability, transparency and impunity of police. This paper presents a study of the informal consequences on police officers facing police ethics.

Keywords : Police, police deontology, police ethics, informal consequences, depolicing, Québec

Table des matières

Résumé.....	i
Abstract.....	ii
Table des matières.....	iii
Liste des abréviations.....	v
Remerciements.....	vii
Introduction.....	8
Revue de littérature.....	9
Police : légitimité et pouvoirs.....	10
Culture policière et la réalité du terrain.....	13
Mécanismes de contrôle de la police au Québec.....	14
Portrait de la déontologie policière.....	15
Les perceptions des utilisateurs du système de déontologie.....	18
Les policiers et la déontologie.....	21
Problématique.....	25
Méthodologie.....	26
Recrutement.....	26
Présentation de l'échantillon.....	27
Stratégie analytique.....	28
Limites.....	30
Analyse.....	32
Expérience du processus et perceptions.....	32
Mise en contexte.....	32
Perceptions.....	34
Conséquences sur la vie personnelle.....	37
Conséquences sur la carrière.....	39
Climat de travail.....	39
Perception du métier et du rôle de policier.....	41
Modifications des techniques d'intervention.....	42

Impact sur la carrière	44
Impact de la médiatisation	46
Suggestions	47
Conclusion	48
Résumé.....	48
Réflexion.....	51
Recommandations.....	54
Bibliographie.....	i
ANNEXE A	i

Liste des abréviations

Art. : Article

ENPQ : École nationale de police du Québec

Etc. : Et cætera

« And if you ever try to fit in my shoes, they'll never be quite as soft as they seem” - Incubus

En mémoire de celle qui m'inspire au quotidien. Pour toi, Grand-Maman.

Remerciements

Tout d'abord, je tiens à remercier chaudement les participantes de cette recherche pour la confiance qu'elles m'ont témoignée en acceptant de me partager leur histoire ainsi qu'aux personnes qui m'ont aidé dans ma recherche de participants. Sans vous, je n'aurais jamais pu mener ce projet à terme. J'espère que ce projet ouvrira la porte à plusieurs autres et que ce désir de changement qui vous anime sera comblé dans le futur.

Je tiens ensuite à exprimer ma gratitude au Centre International de Criminologie Comparée (CICC) pour les bourses qui m'ont été octroyées et qui m'ont aidée à me motiver et à persévérer dans ma rédaction. Il va s'en dire que je suis également reconnaissante envers mon directeur de recherche, Rémi Boivin, tant pour la qualité de son enseignement qu'à titre de directeur de recherche. Rémi, tu sais habilement transmettre ta passion à tes étudiants et les amener à développer leur esprit critique, à se questionner sans cesse et à vouloir aller toujours un peu plus loin. Je m'en voudrais d'oublier de remercier Samuel Tanner d'avoir cru en moi et de m'avoir supportée durant mon parcours. Sans vous, je n'aurais pas pu en être ici aujourd'hui.

Et bien sûr, les derniers et non les moindres à remercier, que serais-je sans ces personnes qui habitent ma vie au quotidien? Je remercie du fond du cœur ma famille pour son support, ses encouragements et son amour inconditionnel. Toute ma vie, j'ai eu la chance d'être encadrée, motivée et stimulée dans mes accomplissements par mes parents. Merci Maman pour ta grande disponibilité et pour les heures de sommeil perdues à m'aider à réviser le tout. Merci Papa de m'avoir poussée à aller toujours un peu plus loin. Merci à ma petite sœur pour ses petites attentions, mais surtout pour nos fous rires et pour la belle folie que tu amènes dans ma vie.

Je remercie également tous mes amis et collègues de travail. J'ai la chance d'être entourée de personnes merveilleuses. Merci de m'avoir changé les idées, merci pour vos mots d'encouragement, merci de m'avoir endurée, mais surtout merci pour tous nos moments de délire et de folie. Une mention spéciale à Jonathan et à Catherine qui ont été là au quotidien.

Mais surtout, un merci du fond du cœur à celle qui partage ma vie et qui a su être la complice parfaite au cours des derniers mois. Quyen, je te remercie pour ta grande patience, ta compréhension, ton dévouement et ton amour. Tu as toujours su avoir les bons mots au bon moment. Merci de m'avoir aidée à garder l'équilibre.

Introduction

Cellulaires, réseaux sociaux, printemps 2012, tribunes d'opinion publique, plus que jamais la police est l'objet de la surveillance et du questionnement des citoyens quant à ses activités. La police dispose d'un pouvoir de coercition qui lui permet de s'acquitter de son mandat de protection et de maintien de l'ordre. Ce pouvoir est accompagné d'un grand pouvoir discrétionnaire ce qui amène beaucoup de questionnement quant à ce qui est acceptable ou non dans le cadre de la pratique policière. Chaque action, chaque intervention se présentent comme une situation nouvelle et révèlent de nouveaux paramètres qui sont difficiles, voire impossibles à gérer et à prédire. Les nombreux facteurs pouvant influencer le déroulement d'une intervention rendent le travail du policier imprévisible au quotidien. Il importe néanmoins que les comportements policiers soient régulés par un cadre afin de protéger le public des abus. Les citoyens réclament transparence et reddition de compte de la part des corps policiers.

Puisant la légitimité de son existence dans l'opinion publique, la police se doit de répondre à ce désir d'être la plus transparente et la plus imputable possible. Afin d'assurer la protection des citoyens contre les comportements abusifs, en plus de vouloir promouvoir une image d'imputabilité et de transparence, plusieurs mécanismes de contrôle ont été mis en place afin de protéger les citoyens et préserver la confiance envers la police. Les mécanismes de contrôle sont multiples. En plus de devoir se conformer à la *Loi sur la Police* et au *Code de déontologie des policiers du Québec*, les policiers sont soumis à des règlements de discipline interne et à la justice criminelle et civile.

Si les études de la police, de ses pratiques et de sa légitimité ont alimenté la plume de plusieurs chercheurs dans les dernières années, on remarque que les recherches s'intéressant à la déontologie policière sont quasi inexistantes. Alors que l'expérience et la satisfaction des plaignants face à la déontologie policière ont été maintes fois documentées, la littérature sur l'expérience d'un point de vue policier brille par son absence. L'absence de littérature sur le

sujet est-il l'indice d'une problématique épineuse et sensible? Il semble intéressant et urgent de s'intéresser à cette question.

Le but de cette recherche sera de documenter l'expérience des policiers en s'intéressant à leurs perceptions et aux conséquences informelles qui peuvent être expérimentées à travers ce processus. La déontologie est un mécanisme de contrôle de la police auquel le policier peut être confronté à n'importe quel moment de sa carrière et dont nul n'est à l'abri. La déontologie a été instaurée pour protéger le public des abus de pouvoir de la part de policier et pour s'assurer que les policiers se conforment aux normes de pratique établies lors de leurs interventions. Si l'on s'intéresse beaucoup à la protection des citoyens, l'intérêt semble plutôt faible pour l'expérience des policiers face à ces mécanismes de contrôle. On ne possède actuellement pas de donnée sur l'expérience des policiers en déontologie ainsi que sur les conséquences informelles qui peuvent en découler sur leur vie personnelle et professionnelle. Ce projet est motivé par le désir de documenter un vide de la littérature afin de pouvoir présenter un portrait plus authentique de la déontologie policière au Québec. Nous ne nous attarderons pas dans le cadre de la présente recherche à l'expérience et aux conséquences vécues par les plaignants, l'objectif de cette recherche n'étant pas de prendre position ou de comparer les expériences des plaignants et des policiers. Il importe de souligner que cette recherche est exploratoire et son objectif n'est pas de remettre en cause la place et la nécessité de la déontologie policière, mais bien de s'intéresser à une facette inexplorée de ce processus afin d'augmenter les connaissances sur les perceptions et les conséquences informelles expérimentées par les policiers en déontologie.

Revue de littérature

La littérature ne s'est pas intéressée jusqu'à présent spécifiquement à l'expérience des policiers à travers le processus de déontologie ainsi qu'aux conséquences informelles qui en découlent. Avant de nous pencher sur la question, nous nous intéresserons ici au rôle de la police, aux pouvoirs dont elle dispose afin d'accomplir son mandat et aux mécanismes de

contrôle et de régulation sociale mis en place afin de l'encadrer. Nous dresserons un bref portrait du système de déontologie québécois pour ensuite nous intéresser à l'opinion et à la satisfaction des plaignants face à la déontologie. Finalement, nous ferons brièvement un survol de la culture policière afin de soulever les particularités de ce milieu et ainsi permettre une meilleure compréhension des réflexions et des perceptions des policiers ayant participé à cette recherche.

Police : légitimité et pouvoirs

La police est une organisation de protection et de contrôle du public. La police se caractérise principalement par sa capacité d'utiliser la force coercitive afin d'accomplir son mandat (Bittner, 1970) si bien qu'il soit difficile, voire impossible, de dissocier l'usage de la force de la pratique policière dans le contexte actuel (Painchaud, 2006). Ce pouvoir coercitif est à la fois un outil et une responsabilité dont dispose la police. Si ce pouvoir coercitif dont elle dispose est souhaité et exigé par les citoyens, la police se voit confrontée à une situation paradoxale lorsqu'elle l'utilise, les citoyens voyant ce pouvoir comme étant répressif, punitif et intrusif dans leur vie privée lorsqu'il est appliqué à leur endroit (Dagenais, 1993; Levesque, 1984). La police puise donc sa légitimité dans la perception et la confiance que le public entretient à son endroit (Jobard, 2010). Il importe donc qu'elle conserve une image positive, ce qu'elle tente de faire en offrant transparence, imputabilité et mécanisme de contrôle afin d'assurer la protection des citoyens des abus de pouvoir.

Le Code criminel habilite et encadre l'usage de la force par les policiers. L'article 25 (1) b) C.cr permet au policier d'user de la force nécessaire lorsque la situation s'y prête :

Quiconque est, par la loi, obligé ou autorisé à faire quoi que ce soit dans l'application ou l'exécution de la loi (...) soit à titre d'agent de la paix ou de fonctionnaire public; est, s'il agit en s'appuyant sur des motifs raisonnables, fondé à accomplir ce qu'il lui est enjoint ou permis de faire et fondé à employer la force nécessaire à cette fin. (Code criminel, article 25)

Habilité par le Code criminel, l'emploi de la force engage également la responsabilité et l'imputabilité criminelle des policiers qui abuseraient de ce pouvoir. Cette responsabilité est légiférée à l'article 26 C.cr : « *Quiconque est autorisé par la loi à employer la force est criminellement responsable de tout excès de force, selon la nature et la qualité de l'acte qui constitue l'excès (Code criminel, article 26).* Puisant l'essence de sa légitimité dans les perceptions du public et disposant du pouvoir d'user d'une force coercitive, il importe que la police soit encadrée par divers mécanismes de contrôle afin de s'assurer de sa transparence et de son imputabilité. L'imputabilité du policier est possible devant divers instances législatives et mécanismes de régulation. Le policier en fonction peut se voir poursuivi devant les instances civile, criminelle, déontologique ou disciplinaire pour un comportement fautif (Painchaud, 2006). Le *Code de déontologie* est un des principaux mécanismes de protection du citoyen face aux comportements dérogatoires des policiers. Il établit les lignes de conduite à suivre par les policiers afin de s'assurer que les policiers n'abusent pas de leurs pouvoirs et aient un comportement adéquat. Tout manquement peut mener à une poursuite devant le comité de déontologie. Les articles contenus dans le *Code de déontologie* sont plus larges et inclusifs que les articles du *Code criminel* qui se limitent à habiliter et à encadrer plus spécifiquement l'usage de la force. À titre d'exemple, voici certains des articles régissant le comportement des policiers :

Art. 5. Le policier doit se comporter de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction;

Notamment, le policier ne doit pas :

- 1. faire usage d'un langage obscène, blasphématoire ou injurieux*
- 2. omettre ou refuser de s'identifier par un document officiel alors qu'une personne lui en fait la demande*
- 3. omettre de porter une marque d'identification prescrite dans ses rapports directs avec une personne du public*
- 4. Poser des actes, soutenir des propos injurieux fondés sur la race, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, la religion, les convictions politiques, la langue, l'âge, la condition sociale, l'état civil, la grossesse,*

l'origine ethnique ou nationale, le handicap d'une personne ou l'utilisation d'un moyen pour pallier à ce handicap

Art. 6. Le policier doit éviter toute forme d'abus d'autorité dans ses rapports avec le public;

Notamment, le policier ne doit pas :

- 1. Avoir recours à une force plus grande que celle nécessaire pour accomplir ce qui lui est enjoint ou permis de faire;*
- 2. Faire des menaces, de l'intimidation ou du harcèlement;*
- 3. Porter sciemment une accusation contre une personne sans justification;*
- 4. Abuser de son autorité en vue d'obtenir une déclaration*
- 5. Détenir, aux fins de l'interroger, une personne qui n'est pas en état d'arrestation*

Art. 8. Le policier doit exercer ses fonctions avec probité.

Notamment, le policier ne doit pas :

- 1. Endommager ou détruire malicieusement un bien appartenant à une personne;*
- 2. Disposer illégalement d'un bien appartenant à une personne;*
- 3. Présenter à l'égard d'une personne une recommandation ou un rapport qu'il sait faux ou inexact.*

Ces articles ont été écrits dans des termes très larges et définissent mal les comportements attendus. Ils ouvrent la porte à l'interprétation, la liste des comportements prohibés étant non exhaustive. Il devient donc difficile pour les policiers de savoir où se trace la ligne des comportements acceptables. Il devient de la discrétion du juge de trancher sur l'interprétation du texte de loi et sur les comportements pouvant être répréhensibles. Ces articles ont été rédigés de façon large afin d'offrir une bonne protection et accessibilité aux citoyens. Cependant, cette interprétation large constitue néanmoins une source de stress pour les policiers qui ne disposent pas de barème précis auxquels se référer afin de savoir si leur

intervention répond aux critères attendus par la loi régissant leur conduite. Le fardeau de preuve requis en déontologie est la prépondérance de preuve.

Culture policière et la réalité du terrain

L'éthique policière est un sujet d'actualité qui revêt une grande importance au Québec à l'heure actuelle. La population demande plus que jamais une police transparente, imputable et irréprochable (Alain & Grégoire, 2007). L'imputabilité des policiers était, dans le passé, une problématique lourde à laquelle on tente aujourd'hui de remédier, car cette imputabilité était principalement difficile vu la sous-culture policière à laquelle les mécanismes de contrôle se confrontaient (Bourgeault & Iain Glow, 2002). Le milieu policier possède son propre code de socialisation interne. La police est un milieu de travail où règnent contradiction et ambivalence; on y confronte un système de normes et de procédures très strictes à une culture et une socialisation qui inculquent une culture du secret et du silence (Alain, 2004). L'adhésion envers ces valeurs varie selon l'âge et l'expérience des policiers, les plus âgés étant encore les plus teintés de ces valeurs que les plus jeunes. Cependant, selon Alain (2004), la méfiance et le cynisme envers le système semblent assez partagés, quoiqu'il existe davantage d'ambivalence auprès des jeunes policiers. Ces derniers semblent de moins en moins enclins à s'intégrer dans cette culture du secret et du silence. Si certains cherchent à se protéger et n'hésitent pas à se conformer aux règles, d'autres s'en tiendront aux valeurs transmises par la culture policière et alimenteront ces comportements où le policier ne parle pas, que ce soit de ses erreurs, de ses faiblesses ou de celles des autres. La culture policière est cynique. La police perçoit la société comme étant contre elle, alors que la société perçoit que la police est contre elle (Alain, 2004). Ces perceptions négatives et le mécontentement face au système de justice renforcent ce sentiment de cynisme et de désespoir (Ombudsman Ontario, 2012). Ce sentiment de mouton noir de la police a contribué à renforcer la création de la culture policière et le sentiment d'appartenance qui en découle. Le policier étant le mal aimé de la société, c'est donc son organisation qui devient sa famille et c'est pourquoi on lui dit qu'il ne peut compter que sur ses collègues. Selon Alain et Grégoire (2007), cette culture policière est confrontée de plus en plus au quotidien par ce souci de transparence et cette

demande de reddition de comptes. Les mécanismes de contrôle mis en place favorisent un climat où la protection de la carrière individuelle prime sur le tabou de la délation. Aujourd'hui, les jeunes policiers intègrent une quête d'identité où l'omniprésence des moyens de contrôle et la peur inspirée par les plaintes dictent leurs prises de décisions et leurs interventions (Alain & Grégoire, 2007). La compétition est forte et la peur de voir ses ambitions de gravir les échelons détruites par une plainte désillusionne assez rapidement les jeunes recrues sur le terrain. Les jeunes policiers doivent composer avec leur déception, leur désillusion de la réalité de leur travail et du terrain, ainsi qu'avec la confrontation entre les idéaux éthiques enseignés et la réalité des attentes du terrain et des attentes de la population qui sont souvent diamétralement opposés. Toujours selon Alain & Grégoire (2007), cette désillusion a tendance à engendrer une attitude d'isolement et de cloisonnement. On assiste donc tranquillement à l'effritement de cette sous-culture policière où la fraternité et la culture du silence prévalaient autrefois.

Mécanismes de contrôle de la police au Québec

Plusieurs mécanismes de contrôle ont été mis en place afin de s'assurer de l'imputabilité des policiers et policières du Québec. Les policiers peuvent faire face à des allégations de nature déontologique, disciplinaire ou criminelle.

La discipline est le mécanisme de régulation interne des corps policiers, communément connu sous le nom d'*affaires internes*. Chaque corps policier possède sa propre discipline interne qui encadre les devoirs et les normes de conduite des policiers (SPVM, 2016). Selon l'article 2 du règlement sur la discipline des membres de la Sûreté du Québec (2016), la discipline vise à « *favoriser le maintien de la discipline et de l'éthique requises par un corps policier ainsi que le respect des droits de la personne* ».

Le policier est également imputable devant la justice criminelle. Il est toujours possible que des procédures criminelles soient déposées contre un policier et ce, même s'il est déjà l'objet d'une plainte en déontologie ou en discipline. Lorsque c'est le cas, les procédures

déontologiques ou disciplinaires seront suspendues pour la durée des procédures criminelles et seront reprises une fois les procédures criminelles terminées.

La présente recherche s'intéressant à la déontologie, nous dressons dans la prochaine section un court portrait de la déontologie policière au Québec afin de faciliter la compréhension du processus et des résultats obtenus.

Portrait de la déontologie policière

La déontologie se définit selon le Larousse comme étant « *l'ensemble des règles et des devoirs qui régissent une profession, la conduite de ceux qui l'exercent, les rapports entre ceux-ci et leurs clients et le public.* » Le système de déontologie policière a donc été mis en place afin de réguler les pratiques et les comportements des policiers. Le système de déontologie policière québécois est propre au Québec. Il régit uniquement les policiers et les policières en fonction au Québec, c'est-à-dire les membres de la Sûreté du Québec, les corps de police municipaux ainsi que les polices autochtones étant établies sur des territoires du Québec. Il ne s'applique pas aux policiers de la GRC (Éducaloi, 2015).

Le système de déontologie policière est constitué du Commissaire à la déontologie policière et du Comité de déontologie policière. Le Commissaire à la déontologie policière a pour mission de recevoir, examiner, enquêter, procéder au dépôt des plaintes des citoyens et d'assurer leur représentation devant le tribunal s'il y a lieu. Le Comité de déontologie policière est le tribunal administratif devant lequel sont plaidées les plaintes en déontologie par le Commissaire (Commissaire à la déontologie policière, 2016).

Pour être recevables, les plaintes doivent être formulées par écrit et sont prescrites par un délai d'un an suite à l'évènement ou de la connaissance de l'évènement (Éducaloi, 2015). Il n'est pas nécessaire d'avoir été témoin de l'évènement pour porter plainte. La prise de connaissance par les médias ou par le récit d'une personne impliquée suffit actuellement à pouvoir déposer

une plainte en déontologie. Il n'y a aucun frais relié au dépôt d'une plainte en déontologie afin d'en garantir l'accessibilité. L'accessibilité est une des principales préoccupations du Commissaire à la déontologie policière afin de permettre aux citoyens de pouvoir exercer efficacement et facilement leurs droits (Commissaire à la déontologie policière, 2016). Ce faisant, on s'assure que les citoyens auront toutes les chances de faire prévaloir leurs droits. Il est possible de déposer une plainte en tout temps par internet, par la poste ou en personne (bureau du Commissaire, poste de police, bureau du contrôle routier, SAAQ) (Commissaire à la déontologie, 2015).

Suite au dépôt de la plainte, le Commissaire à la déontologie policière procédera à l'étude de la plainte afin d'en déterminer son admissibilité. Afin d'être retenue, une plainte en déontologie doit être formulée par écrit, respecter le délai de prescription et viser un policier ayant commis un acte dans l'exercice de ses fonctions qui est dérogoire au Code de déontologie des policiers du Québec (Commissaire à la déontologie, 2015).

L'examen préliminaire de la plainte devrait être effectué dans un délai de 40 jours suite au dépôt de la plainte afin de déterminer si elle est admissible. Si la plainte est retenue, la conciliation doit être tenue dans un délai de 45 jours, à moins que le Commissaire procède à une enquête. Dans le cas d'enquête, le délai est de 6 mois (180 jours). On observe actuellement un problème au niveau du respect des délais prévus dans la *Loi sur la police* à propos du traitement des plaintes en déontologie. En effet, selon le rapport 2014-2015 du Commissaire à la déontologie, l'analyse préliminaire d'une plainte s'effectuait dans un délai d'environ 96 jours en 2014, délai qui a été abaissé à 50,4 jours en 2015. Cependant, cela dépasse le délai d'étude de la plainte prévu par la *Loi sur la police* qui est de 40 jours après réception de la plainte. Les délais de conciliation ne sont également pas respectés. Ils sont d'environ 73 jours avant d'obtenir une rencontre de conciliation alors que le délai prévu est de 45 jours. Finalement, le délai prévu pour les enquêtes devrait être de 180 jours alors qu'il est en moyenne de 241 jours dans la réalité.

Dans les faits, le Commissaire à la déontologie policière a reçu entre 1744 et 2159 plaintes par année en 2010 et 2011 (soit environ 2000 plaintes/an). Après avoir procédé à l'étude des

plaintes, le Commissaire rejettera environ 60% des plaintes qui ont été déposées. La majorité des plaintes retenues se régleront en conciliation et n'iront pas en enquête. En effet, durant l'année 2014-2015, seulement 185 plaintes ont été enquêtées, ce qui représente seulement 10% des plaintes déposées au Commissaire à la déontologie. Le taux de réussite de la conciliation oscille entre 77,3% et 84,8% depuis 2010.

Si le Commissaire à la déontologie policière décide de refuser une plainte, il se doit de motiver son refus par écrit. Il est possible pour le plaignant de faire une demande de révision interne. Les principaux motifs de refus pour l'année 2014-2015 sont le manque de faits pour procéder au déclenchement du processus déontologique (26%), le fait que les policiers étaient justifiés en fait et en droit de procéder à l'intervention (16%) ou le manque de compétence du tribunal administratif face à des causes pénales ou criminelles (10%) (Rapport 2014-2015).

Si le Commissaire à la déontologie retient la plainte, les parties iront en conciliation. La conciliation devrait faire partie de toute plainte en déontologie, à moins de motifs sérieux. Le Commissaire peut décider d'abandonner une plainte si le plaignant refuse la conciliation sans motif sérieux. Il dispose de 30 jours afin d'exposer les raisons de son refus. Cependant, les policiers ne peuvent pas refuser la conciliation. Seule exception, la conciliation ne peut pas faire partie du processus lorsque le plaignant n'est pas impliqué dans l'évènement ayant mené lieu au dépôt de la plainte.

Si la conciliation est refusée, n'est pas possible pour motifs sérieux ou n'a pas réglé le conflit, la plainte ira directement en enquête. Selon les conclusions de l'enquête, le Commissaire pourra citer à comparaître le policier à procès ou clore le dossier. Le policier qui est reconnu coupable au terme de son procès peut se voir imposer une des sanctions suivantes : un avertissement, une réprimande, un blâme, une suspension sans salaire pour une période d'au maximum 60 jours ouvrables, la rétrogradation ou la destitution (Éducaloi, 2015). Durant les procédures, le policier peut être, de façon préventive, assignée à des tâches administratives ou suspendu avec solde.

S'il est reconnu coupable, le policier peut présenter une demande d'excuse au Comité à la déontologie policière. Le policier doit attendre minimalement 2 à 3 ans en fonction de la sanction reçue avant de déposer sa demande. Seule la destitution ne peut pas recevoir d'excuse. Selon le Rapport 2014-2015 du Commissaire, 90% des 30 demandes d'excuses déposées ont été accordées. Avant d'obtenir son pardon, le policier ne peut pas postuler sur des postes supérieurs. Globalement, le délai de traitement moyen des plaintes est actuellement de 90 jours et moins dans 80% des cas.

Les perceptions des utilisateurs du système de déontologie

Si l'expérience policière n'a pas encore été documentée, on retrouve cependant plusieurs études sur l'expérience et les perceptions des plaignants en déontologie policière. Certaines études comme celle de Schaible, Angelis, Wolf & Rosenthal (2012) s'intéressent plus particulièrement au taux de satisfaction face au processus de résolution formel et informel de déontologie. On y documente le point de vue du plaignant et du policier. Cependant, ces études s'intéressent globalement à la satisfaction du policier et non pas à son expérience et aux conséquences informelles de la plainte en déontologie.

L'étude de Schaible, Angelis, Wolf & Rosenthal (2012) souligne un grand niveau d'insatisfaction des policiers envers le processus formel de déontologie. Plusieurs facteurs viendront influencer leur satisfaction envers le processus formel. Leur satisfaction sera déterminée par leur confiance dans l'objectivité et l'efficacité du processus formel. Généralement, plus ils exprimeront de la confiance dans l'administration et plus ils seront satisfaits. Cependant, ils exprimeront moins de satisfaction lorsqu'ils auront l'impression que le processus formel retient des plaintes frivoles, que des enquêtes sont menées sans raison et que le processus est fait en faveur des citoyens. Les plaignants sont également majoritairement insatisfaits du processus formel de déontologie selon les résultats de l'étude de Water & Brown (2002). Leur insatisfaction est créée par la durée du processus, par le manque

d'information fournie à propos de leur cas ainsi que par la perception du manque d'indépendance de l'enquête. Les plaignants entretiennent aussi la perception que le système protège davantage les policiers, que leur plainte n'a pas été traitée justement et qu'ils sont perçus comme des troubles fêtes par le système et par les policiers. Toujours selon Water & Brown (2002), 75% des plaignants perdront confiance envers la police après leur expérience en déontologie. Les plaignants se sentent parfois harcelés ou intimidés par les policiers et voudraient voir la mise en place d'un système plus crédible et plus indépendant.

Les processus informels comme la conciliation semblent être une solution au processus formel. Les études de Prenzler, Mihinjac & Porter (2013) semblent montrer un plus haut taux de satisfaction de la part des plaignants envers les méthodes de résolution de problème informelles comme la conciliation plutôt que les enquêtes. Water & Brown (2002) corroborent ce plus haut taux de satisfaction engendré par la résolution rapide et informelle d'une plainte. Ce taux de satisfaction atteindrait les 76% (Prenzler, Minhijac & Porter, 2013). Les plaignants ont une perception positive de ce système, car la conciliation leur donne l'impression que leurs questions et leurs préoccupations ont été discutées et entendues.

Si la médiation semble être le moyen préféré par les plaignants, il est cependant nécessaire d'avoir recours à un médiateur qui n'est pas un policier afin de s'assurer de son impartialité et préserver le sentiment de confiance du plaignant. Le processus doit être indépendant et externe à la police (Prenzler, Mihinjac & Porter, 2013), car il a été démontré que les enquêtes à l'interne posaient problème, la culture policière amenant les policiers à se protéger entre eux (Water & Brown, 2002; Prenzler, Mihinjac & Porter, 2013). L'insatisfaction des plaignants envers les mesures informelles se manifesterait principalement lorsqu'il y a un manque de suivi et que les plaignants ne reçoivent pas assez d'informations sur le déroulement du processus. Ils sont également insatisfaits lorsqu'ils n'obtiennent pas d'excuse lors de la séance de conciliation.

Les policiers semblent également plus satisfaits des mesures informelles que lorsque leur cas est mené en enquête. Les policiers apprécient les mesures informelles principalement

lorsqu'elles se présentent sous forme de médiation face à face. Le policier recherche ce type de médiation, car il apprécie de pouvoir avoir une interaction avec les plaignants et de pouvoir confronter les allégations illégitimes, le cas échéant. Les facteurs d'insatisfaction qui ont été relevés de la part des policiers sont par rapport aux délais des procédures, au manque d'information ainsi que de la perception d'un biais favorable envers les plaignants (Prenzler, Mihinjac & Porter, 2013).

Bien que cela dépende du type de plainte, les mesures informelles semblent être une solution dans le meilleur intérêt des plaignants et des policiers afin d'obtenir le meilleur taux de satisfaction (Prenzler, Mihinjac & Porter, 2013). Cependant, certaines variations du taux de satisfaction chez les plaignants ont été observées selon certains groupes. Selon l'étude de Schaible, Angelis, Wolf & Rosenthal (2012), on observe des écarts selon le groupe ethnique, le genre et l'âge. Les blancs sont plus satisfaits de la médiation que du processus formel comparativement aux latinos et aux afro-américains. Les hommes sont aussi plus satisfaits par la médiation que les femmes alors que les jeunes et les femmes manifesteront davantage de satisfaction envers le processus formel.

Du côté policier, la satisfaction diffère selon les groupes ethniques et le genre. Les blancs et les afro-américains rapportent un meilleur taux de satisfaction que les latinos du processus traditionnel alors que les femmes sont, contrairement aux citoyennes, moins satisfaites du processus informel que les hommes (Schaible, Angelis, Wolf & Rosenthal, 2012).

Selon l'étude de Schaible, Angelis, Wolf & Rosenthal (2012), la médiation est une méthode efficace afin de résoudre les problèmes et d'obtenir la satisfaction des deux côtés, les policiers comme les plaignants ayant manifesté être plus satisfaits par la méthode de résolution de conflit informelle. Les avantages énoncés de la médiation sont multiples. La médiation permet aux deux parties d'échanger de façon informelle, efficiente et avec civilité tout en permettant de réduire les coûts et les délais. Cela peut également être bénéfique socialement en permettant le développement d'interactions entre les policiers et les citoyens qui favoriseront le développement de la compréhension entre les deux parties. Toujours selon cette étude, les processus informels viennent aussi satisfaire les attentes des plaignants quant aux sanctions

imposées aux policiers. Selon les auteurs, les plaignants désirent souvent des explications et des excuses et non pas l'imposition de sanctions pouvant nuire à la carrière du policier. Water & Brown (2002) nous présentent cependant des résultats différents sur ce point, affirmant que 50% des plaignants veulent des explications, des excuses ou expliquer leur point de vue, mais que 47% des plaignants désirent de surcroît que le policier se fasse imposer une sanction.

Selon l'étude de Schaible, Angelis, Wolf & Rosenthal (2012), la médiation ne comporte pas que des avantages et présente également quelques aspects négatifs. Dans certains cas, les plaignants pourront manifester de l'inconfort face à la médiation, notamment par rapport au fait qu'ils doivent rencontrer le policier face à face. Cela peut intimider et rendre inconfortable le plaignant. La médiation peut aussi alimenter le sentiment chez le plaignant qu'elle est trop indulgente, trop clémente et qu'elle ne constitue pas une sanction acceptable envers un acte répréhensible. Les plaignants peuvent également ne pas désirer faire l'effort d'aller en médiation alors que certains policiers n'aimeront pas avoir recours à la médiation, car ils entretiennent la perception que cela les met sur un pied d'égalité avec les citoyens. Le risque est également présent que certains policiers utilisent la médiation afin d'éviter les pénalités plutôt que de réellement croire en la réconciliation. Dans ces cas, la conciliation devient un moyen d'éviter la sanction et s'éloigne de son objectif.

Les policiers et la déontologie

Dans le cadre de leur travail au quotidien, les policiers doivent composer avec beaucoup d'éléments générant une quantité considérable de stress. La peur de voir une plainte en déontologie être déposée contre eux est un facteur de stress important chez les policiers (Nadeau 2002). L'incertitude des plaintes est omniprésente considérant que chaque situation est nouvelle, inconnue et comprend sa part d'imprévisibilité. Ce sentiment est renforcé par le fait qu'une plainte peut être déposée contre eux en tout temps, nonobstant la légalité de leur intervention. Le fait de savoir qu'ils peuvent être dans l'obligation d'utiliser leur arme lors d'une intervention est un grand stress pour les policiers patrouilleurs. De plus, les policiers sont constamment exposés à la critique de leurs confrères, ce qui est d'autant plus vrai

lorsqu'ils sont amenés en déontologie. Le stress engendré chez les policiers peut entraîner de multiples conséquences. En effet, il peut amener des problèmes conjugaux, des stress ou des chocs post-traumatiques, l'alcoolisme, la toxicomanie et parfois même le suicide (Nadeau, 2002).

Nadeau (2002) se penche également sur les conséquences qu'a eues la refonte de la *Loi sur la Police* en 2000. Une nouvelle disposition à cette loi instaurait l'obligation (déjà implicite) de devoir dénoncer les comportements dérogatoires de ses collègues sous peine d'être poursuivi en déontologie. Cela aurait eu, selon les résultats obtenus, beaucoup d'impact sur le stress chez les policiers, car ces derniers sont devenus plus hésitants à partager leurs expériences et leurs traumatismes à leurs collègues de peur d'être dénoncés à la déontologie (Nadeau, 2002). L'accumulation d'évènements et de sentiments négatifs peut engendrer une détresse psychologique chez les policiers. Il a été démontré que le partage entre collègues constitue un des meilleurs moyens pour survivre au stress dans le milieu policier. Ce partage a cependant été délaissé par crainte d'être dénoncé en déontologie.

La déontologie est un facteur de stress qui se manifeste chez les policiers autant avant qu'après l'intervention (Nadeau, 2002). En effet, le temps disponible pour prendre une décision est souvent court et la ligne est mince et floue entre les comportements qui sont acceptables et inacceptables. Une fois la décision prise et l'intervention accomplie, le policier craint souvent la plainte, que son intervention soit légitime ou non, car il sait qu'il n'est pas à l'abri du citoyen mal intentionné qui optera pour le mensonge. Pour le patrouilleur, chaque intervention devient donc une crainte de perdre son emploi. Nadeau (2002) pointe également du doigt les citoyens habitués d'avoir recours à la déontologie. Elle cite à titre d'exemple les motards et les plaignants systématiques qui ont souvent pour objectif de se venger, de chercher à gagner du temps ou à déstabiliser les policiers. La facilité avec laquelle les plaignants peuvent déposer des plaintes est également une source de stress pour les policiers (Nadeau 2002).

Dans l'affaire Markovic, le juge s'est intéressé aux conséquences informelles vécues par le policier suite à sa plainte en déontologie. Selon l'avocat du policier, la médiatisation des

événements aurait causé un traumatisme sérieux et une épreuve difficile à surmonter pour le policier de par la stigmatisation causée par la procédure judiciaire ainsi que par la médiatisation de l'affaire. Markovic s'est également vu privé d'avancement de carrière suite à cet incident en plus d'avoir été puni en instance criminelle. Le juge, lorsqu'il rend son verdict, rend le discours suivant : « *Stigmatisé par des années de procédures judiciaires et par la médiatisation de cette affaire, puni sévèrement par les instances criminelles et privé de tout avancement dans sa carrière, on ne peut douter que l'agent Markovic ait tiré d'importantes leçons de cet événement. (Markovic, 2000)* ». Par cette déclaration, le juge reconnaît l'existence de conséquences informelles découlant du processus de déontologie dans la jurisprudence.

L'âge et l'expérience sont des facteurs qui influencent le risque d'être l'objet d'une plainte en déontologie. On remarque que ce sont principalement les jeunes policiers qui sont la cible du plus grand nombre de plaintes en déontologie. Les trois premières années sont les plus à risques, une diminution est ensuite observée. Selon Harris (2010), la surreprésentation des plaintes envers les jeunes policiers s'explique par la motivation des jeunes lorsqu'ils intègrent le marché du travail qui les poussent à s'impliquer davantage dans leur travail. Ils sont avides, cherchant constamment à détecter le crime tout en étant plus conformistes et stricts vis-à-vis les règles. La multiplication des contacts avec les citoyens combinée à une attitude moins laxiste et moins discrétionnaire amène plus de frictions et donc, plus de plaintes (Harris, 2010). Dans la majorité des cas, on observe une baisse des plaintes dans les années qui suivent, les policiers ayant en moyenne une à deux plaintes à leur dossier durant leur carrière (Harris, 2010). Les résultats de l'étude de McElvain & Kposowa (2004) ont également permis de conclure que c'était les policiers de moins de 5 ans d'expérience qui avaient le plus de plaintes contre eux en ce qui concerne la brutalité policière. McElvain & Kposowa (2004) attribuent également la baisse de plaintes avec l'âge et l'expérience à la diminution des contacts avec les citoyens vu l'attribution de tâches davantage administratives. On peut également croire que la diminution des plaintes peut être attribuable au fait qu'avec le temps, les policiers se retirent graduellement de l'action policière et diminuent volontairement leurs contacts avec le public afin de limiter le risque d'être l'objet de plaintes (Mouhanna, 2007; Roberg, Novak, Cordner & Smith, 2012). Ce phénomène communément appelé le

« depolicing » est un mécanisme de protection personnel que les policiers utilisent contre les mécanismes de contrôle et de surveillance des citoyens à leur endroit (Robert, Novak, Cordner & Smith, 2012). Le « depolicing » apparaît le plus souvent après qu'un policier soit l'objet d'une plainte en déontologie ou qu'il ait été témoin de cas où un de ses collègues a été injustement accusé. Le « depolicing » a cependant beaucoup de répercussions, car les policiers décident parfois de fermer les yeux et de ne pas intervenir sur des événements de faible envergure ou font moins de police de proximité justement pour limiter leurs contacts. Cela affecte donc la qualité de leur travail.

La couverture médiatique de leur plainte contribue également à augmenter le stress relié aux procédures. Les policiers craignent que les médias s'accaparent leur dossier en déontologie et que les conséquences sur leur réputation soient irréversibles. Par crainte des conséquences, les policiers opteront donc souvent rapidement pour la conciliation ou les excuses afin de se protéger et d'éviter que les procédures aillent plus loin, et ce, même s'ils sont innocents. Ils préféreront acheter la paix et plaider coupable à tort plutôt que de défendre leur innocence par crainte du processus et des répercussions possibles (Robert, Novak, Cordner & Smith, 2012). Les cellulaires ont contribué grandement à l'apparition du « copwatching » qui s'exprime par une surveillance de la police par le public via les médias sociaux (Meyer, 2010). En plus d'augmenter le stress lors de leur intervention et de contribuer au phénomène du « depolicing », cette surveillance citoyenne alimente les médias sociaux en images négatives et hors contexte, participant ainsi activement à ternir les perceptions du public et la réputation des policiers. Dowler & Zawilski (2007) ont constaté que ceux qui consomment beaucoup de contenu médiatique croient que la brutalité policière est un problème réel et préoccupant alors qu'en réalité, les policiers n'utilisent la force que rarement (Micucci & Gomme, 2005).

Problématique

Ce sujet revêt une pertinence toute particulière vu le manque de données disponibles actuellement sur la question. Si on retrouve beaucoup de recherches sur la déontologie ou sur des sujets qui s'y rattachent indirectement (ex: les abus de pouvoir), il subsiste néanmoins un vide dans la littérature. En effet, si l'expérience des victimes en déontologie a été documentée, cela n'est pas le cas pour l'expérience d'un point de vue policier. Ce vide dans la littérature s'exprime par un manque de connaissance au niveau de l'expérience et des conséquences expérimentées par les policiers lorsqu'ils sont confrontés à la déontologie. Il appert donc pertinent de se pencher sur ce sujet et de réaliser cette recherche exploratoire afin de découvrir les problématiques qui s'y rattachent. Cette recherche exploratoire permettra d'accroître nos connaissances sur le sujet ainsi que d'identifier et de se familiariser avec ses problématiques. Les résultats obtenus dans le cadre de cette recherche pourront également servir de base afin d'orienter et de préciser de futures recherches sur les policiers et la déontologie policière. Ces recherches sont souhaitables afin d'améliorer les connaissances dont nous disposons sur l'expérience policière en déontologie. Les résultats obtenus permettront aux prochains chercheurs de préciser leur problématique de recherche et de pouvoir formuler des hypothèses pour orienter leur projet. Il semble opportun de s'intéresser à cette réalité et de la documenter afin de s'assurer que les prises de décisions reliées à la déontologie policière soient éclairées et qu'elles reposent sur des connaissances exposant les besoins de tous les acteurs de ce système, soit des victimes et des policiers. S'intéresser à l'expérience des policiers en déontologie permettra également de poser un regard critique sur la profession d'un tout nouvel angle. Ces connaissances pourraient mener à des pistes de réflexion et générer certains changements permettant d'améliorer la profession, tant au niveau des services offerts par les corps de police qu'au niveau des pratiques policières. C'est en se basant à la fois sur l'expérience des policiers et des citoyens qu'il sera possible de réformer le système de déontologie policière de la façon la plus efficace possible, tout en espérant augmenter le taux de satisfaction de ses utilisateurs.

Pour ces raisons, il nous semble pertinent de s'investir dans cette recherche exploratoire sur l'expérience et les conséquences informelles vécues par les policiers en déontologie. Ce projet de recherche sera guidé par la question de recherche suivante : Quelles sont les conséquences informelles et les perceptions des policiers découlant de leur expérience du processus de déontologie policière?

Afin d'explorer cette problématique, nous avons effectué des entrevues semi-dirigées auprès de policiers québécois ayant été confrontés à la déontologie policière afin qu'ils nous partagent leur expérience. Nous souhaitons ainsi pouvoir obtenir des données pertinentes sur leur perception de leur expérience ainsi que les conséquences informelles vécues au cours du processus déontologique. Nous espérons ainsi mettre en lumière des problématiques et extraire de ces témoignages des données permettant de guider et de préciser les futures recherches sur les policiers et la déontologie policière.

Méthodologie

L'approche qualitative fut considérée comme étant la plus appropriée dans le cadre de ce travail de recherche exploratoire afin de sonder les avenues possibles de recherche sur les conséquences informelles vécues par les policiers ayant été l'objet d'une plainte en déontologie. L'entretien semi-dirigé fut la méthode retenue afin de procéder à la collecte de données.

Recrutement

La plus grande difficulté de ce projet de recherche fut rencontrée dès le départ et repose sur la collecte de données. Les démarches furent nombreuses afin d'essayer de constituer le plus grand échantillon possible. Il était appréhendé qu'il serait difficile de recruter des volontaires pour participer à cette recherche. Ces craintes se sont avérées fondées. Les tentatives de prises

de contact furent multiples. Un courriel fut envoyé via des contacts à l'interne dans 2 corps de police différents afin de recruter des candidats, mais sans résultat. Les intervenants en milieu policier furent unanimes sur le peu de chances d'obtenir des réponses par une demande de prise de contact via courriel. Le côté tabou du sujet était invoqué à cet effet. Un intervenant interne a également tenté de prendre contact avec la Direction des normes professionnelles afin de faciliter la recherche de volontaires, mais en vain. La sensibilité du sujet, le tabou qui l'entoure ainsi que l'aspect confidentiel des dossiers ont donc rendu difficile la création d'un échantillon. Les futures recherches devront donc prévoir beaucoup de temps et se prévaloir de leurs contacts en milieu policier dans l'espoir de créer un échantillon plus représentatif. Une sollicitation directe fut faite par la chercheuse auprès de ses connaissances personnelles oeuvrant dans le milieu policier. Les entrevues obtenues furent possibles grâce aux contacts personnels de la chercheuse. La policière A est une connaissance de la chercheuse. Les entrevues avec les policières B et C ont été obtenues grâce à la référence directe faite par des contacts personnels de la chercheuse. La policière D est une connaissance personnelle de la chercheuse et c'est elle qui a recommandé la chercheuse à la policière C. Le biais résultant de ces liens est connu, mais inévitable dans les circonstances, car il ne fut pas possible d'obtenir de volontaires pour cette recherche par les autres moyens entrepris.

Présentation de l'échantillon

L'échantillon obtenu est composé de 4 répondants. Les 4 répondants sont des femmes. Toutes les répondantes travaillent pour des corps policiers municipaux et sont présentement en fonction à titre de policières patrouilleuses. La répondante A est âgée de 26 ans et est policière depuis bientôt 6 ans au sein du même corps policier. Elle travaille dans un corps de police municipal d'une ville de plus de 200 000 habitants. La répondante B est âgée de 28 ans et possède 6 années d'expérience dans la police. Elle a travaillé 6 ans au sein du corps de police où est survenue sa plainte en déontologie (moins de 50 000 habitants) et travaille actuellement dans un autre corps policier (ville de plus de 200 000 habitants) depuis 4 mois. La répondante C est âgée de 46 ans et possède 25 années d'expérience. Elle travaille dans un corps policier

de plus de 200 000 habitants. La policière C est en fonction à titre de policière senior. Elle est donc policière patrouilleuse, mais travaille en solo depuis les événements desquels a découlé sa plainte en déontologie. Elle ne répond donc plus à des appels d'urgence. Finalement, la répondante D est une policière de 28 ans qui possède 7 années d'expérience au sein de la police dans une ville de plus de 200 000 habitants.

La répondante D n'a pas subi de plainte en déontologie, mais nous a livré son témoignage à titre de témoin et de participante indirecte du processus de déontologie policière. Si elle n'a pas été directement l'objet d'une plainte, elle a été présente sur les lieux de l'évènement ayant mené à une plainte en déontologie contre la policière C. En plus d'être amenée à devoir témoigner au procès de la policière C, les policières C et D sont conjointes de fait, ce qui a amené la policière D à expérimenter de façon indirecte les conséquences et l'expérience vécue par la policière C. Les répondantes C et D travaillent au sein du même corps policier. Les répondantes A et B travaillent actuellement au sein du même corps policier, mais travaillaient dans deux corps policiers différents au moment où elles ont été l'objet d'une plainte.

Stratégie analytique

Les entrevues ont été menées sous la forme d'entrevues semi-dirigés. La grille de thèmes abordés se retrouve en annexe A. Une question d'ordre générale était d'abord posée et nous disposions d'une liste de thèmes que nous désirions aborder. Ce faisant, nous permettions aux participantes de s'exprimer librement et d'amener à notre attention tous les aspects qu'elles jugeaient pertinents. La liste de thèmes à explorer permettait d'alimenter l'entretien si nécessaire, ainsi que d'aller investiguer sur certains aspects que nous supposions être problématiques. Les thèmes étaient abordés sous forme de question ou de relance, selon le déroulement de l'entretien. Les listes des thèmes que nous cherchions à investiguer spécifiquement étaient les suivants : 1) une mise en contexte des faits et d'intéresser aux procédures et au processus de la plainte en déontologie, 2) les conséquences sur la vie

personnelle, 3) s'intéresser aux conséquences de la plainte sur le plan du travail (relations avec les collègues, modifications des perceptions ou des interventions, conséquences sur la carrière) et 4) les impacts de la médiatisation. L'entretien semi-dirigé a été retenu, car aucune donnée n'est disponible sur les conséquences informelles vécues par les policiers lorsqu'ils sont confrontés au processus déontologique. Cette formule permet donc d'explorer de façon plus large le sujet de recherche et d'extraire le maximum de données brutes. Ce type de questions ouvertes est propice à l'exploration et permet de soulever des problématiques qui n'étaient pas soupçonnées au départ. Le sujet est également sensible, ce qui rehausse l'importance d'une approche qualitative où le chercheur travaillera au cours de l'entretien à créer un lien de confiance avec son interlocuteur dans l'optique d'obtenir les réponses les plus authentiques possible. Nous avons obtenu au total 3 entretiens, les policières C et D ayant témoigné au cours de la même entrevue. La durée des entretiens a été très variable. L'entretien de A est d'une durée de 1h37m, l'entretien de B est de 59 minutes et l'entretien de C et D est de 2h46m. L'entrevue de C et D s'est déroulée conjointement, car la participante D s'est greffée à la discussion de façon imprévue durant l'entrevue avec la policière C. Son témoignage nous apparaissant un support pertinent, il a été retenu aux fins de la présente recherche. Les entretiens ont été enregistrés avec l'accord des participantes et ont tous été retranscrits sous forme de verbatim afin d'en faciliter l'analyse.

Le caractère exploratoire de cette recherche et la méthodologie utilisée nous amènera des données brutes que nous ne pourrions pas confronter vu l'absence de littérature existant sur le sujet. Nous avons conscience que la faiblesse de l'échantillon ne permettra pas de faire une généralisation à partir des données obtenues. Ce n'est d'ailleurs pas l'objectif de cette recherche. En procédant à une étude de cas, l'objectif de la présente recherche est de procéder à l'exploration d'un phénomène nouveau (Roy, 2003), soit les perceptions et les conséquences expérimentées par les policiers en déontologie. Afin d'analyser les entretiens effectués, la retranscription sous forme de verbatim a tout d'abord été faite. Cette retranscription a permis de faire une analyse partielle des données, car les passages étaient écoutés plusieurs fois. Une fois la retranscription complétée, les verbatim ont été relus à plusieurs reprises afin d'en faire ressortir les idées générales. Pour nous aider dans notre démarche, une annotation des verbatim a été effectuée. Chaque fois qu'une conséquence, un impact ou une perception était

relevé, le paragraphe était annoté à l'aide d'un mot clé. Suite à cette analyse primaire, nous avons fait une liste de tous les mots clés qui ont ensuite été regroupés par thèmes. Nous avons ensuite procédé à une comparaison des discours sous chacun des thèmes retenus afin de procéder à la rédaction finale.

Limites

La plus grande limite de cette étude est la faiblesse de l'échantillon qui entraîne notamment des problèmes au niveau de la représentativité et de la généralisation. La taille de l'échantillon était cependant un aspect auquel il ne fut pas possible de remédier dans le cadre de cette recherche. La collecte de données devra être envisagée comme une des principales difficultés pour les futures recherches et nécessitera la mobilisation de ressources importantes.

L'échantillon est limité en terme de représentativité, car il est composé uniquement de femmes. Des différences entre les techniques d'intervention ainsi que les attitudes adoptées ont été observées entre les hommes et les femmes policiers (Rabe-Hemp, 2008), on peut donc possiblement avoir un biais dans la représentativité de l'échantillon quant aux perceptions et la façon dont ces répondantes ont vécu leur expérience en déontologie versus les perceptions de leurs collègues masculins. Cette limite est directement reliée à la difficulté de recrutement dans le cadre de cette étude. Aucun homme n'a accepté de participer à cette recherche. Il aurait été souhaitable d'avoir des répondants masculins afin de diversifier les témoignages.

La représentativité de cet échantillon est également limitée au point de vue des fonctions occupées par les répondantes. En effet, toutes les répondantes occupent des fonctions de patrouilleurs. Cependant, même si l'échantillon avait été plus volumineux, nous supposons que nous aurions tout de même obtenu une surreprésentation de patrouilleur. Cette surreprésentation s'expliquerait par la pluralité des contacts des patrouilleurs avec les citoyens

dont découle une plus grande exposition au risque d'être l'objet d'une plainte que pour les policiers occupant des rôles administratifs.

L'âge et l'expérience peuvent également être des facteurs qui viennent influencer les perceptions et les témoignages des policiers. La faiblesse de l'échantillon ne permet pas de confronter les données et de vérifier si l'âge et l'expérience sont des facteurs qui viennent influencer les perceptions face à la déontologie. Les policières A, B et D sont âgées entre 26 et 28 ans et possède environ 6 ans d'expérience dans la police. Seule la policière C est âgée de 46 ans et possède 25 ans d'expérience comme policière-patrouilleuse. Plusieurs études nous ont permis de conclure que l'âge et l'expérience étaient des facteurs déterminants dans les pratiques policières (McElvain & Kposowa, 2004). Une différence est observée dans les pratiques, les croyances et les attitudes des policiers principalement selon leur âge et leur expérience au sein d'un corps policier.

L'échantillon possède également un problème de représentativité au niveau de l'employeur des répondantes. Toutes les répondantes travaillent pour des corps municipaux. La Sûreté du Québec n'est pas représentée dans le présent échantillon. Il est possible que les perceptions d'un policier des corps municipaux soient différentes de celles des policiers de la Sûreté du Québec, car les dynamiques y sont différentes. De plus, une seule des répondantes a vécu le processus déontologique en étant policière dans une ville possédant une faible densité de population dans l'échantillon obtenu. Les effectifs policiers attirés à cette ville sont donc beaucoup plus bas que dans le cas des policières A, C et D. On remarque une différence de mentalité lors des discours des policières A, C et D sur l'ambiance de travail, leurs relations avec leurs collègues ainsi que leur perception de la fraternité et de la solidarité au sein de leur corps de police. Il serait intéressant d'avoir une meilleure représentativité de plusieurs corps de police de diverses tailles afin de pouvoir déterminer si ce facteur influence les perceptions des policiers.

Analyse

Considérant la faiblesse de notre échantillon, il est malheureusement impossible de généraliser les impacts que la plainte en déontologie aura sur le policier. Cependant, ces témoignages nous fournissent un aperçu des conséquences qui peuvent être vécues par les policiers lorsqu'ils font l'objet d'une plainte en déontologie. L'apparition de ces conséquences et leur intensité peuvent être influencées par une multitude de facteurs tels que les aspirations du policier, sa perception de son métier, ses attentes, la gravité des accusations déposées contre lui, les sanctions encourues, son âge, son genre, son expérience de travail, les conditions de travail (lieu, employeur, ambiance de travail), sa condition physique et mentale ainsi que sa personnalité.

L'analyse des témoignages a permis d'extraire des données brutes desquelles il fut possible de créer les thèmes suivants. Cette section présentera tout d'abord les perceptions des policiers du processus et de leur expérience en déontologie. Ensuite, les impacts et les conséquences découlant de leur expérience en déontologie seront abordés. Il sera question des conséquences sur la vie personnelle, des conséquences sur la carrière, de l'impact de la médiatisation et finalement, des suggestions des policiers afin de mieux concilier déontologie et travail policier.

Expérience du processus et perceptions

Mise en contexte

Avant de procéder à la présentation des thèmes, une brève description des événements sera faite pour chaque cas étudié afin de permettre une mise en contexte permettant une meilleure compréhension des conséquences et des impacts décrits dans la prochaine section:

- La policière A était âgée de 24 ans et possédait 4 ans d'expérience à titre de policière lors de l'évènement. La policière A a été l'objet d'une plainte en déontologie suite à l'intervention

d'un de ses collègues avec un conducteur. Une altercation entre son collègue et le conducteur a eu lieu. La policière n'a pas participé activement à l'évènement et a été présente sur les lieux qu'à titre de témoin. La plainte a été faite directement au poste par le plaignant. On a avisé la policière qu'elle était l'objet d'une plainte en lui remettant une enveloppe brune durant la réunion de début de quart de travail. Il s'est écoulé un délai de 6 mois entre le dépôt de la plainte et la conciliation. Un mois s'est écoulé entre le moment où les policiers ont été informés de la plainte et la rencontre en conciliation. Les policiers se sont excusés verbalement et à l'écrit lors de la conciliation. Les policiers avaient un avocat à leur disposition lors de la conciliation.

- La policière B avait 22 ans au moment des événements et elle ne possédait que quelques mois d'expérience dans la police. Lors de son intervention, le suspect a mis en péril la vie de la policière. La policière B a fait feu sur la suspecte. Elle a été poursuivie en déontologie et au criminel. La plainte en déontologie fut déposée 6 mois après les événements. C'est suite à la plainte en déontologie que l'enquête au criminel fut ouverte. Le procès criminel a eu lieu en premier, retardant ainsi les procédures en déontologie, car les procédures en déontologie sont suspendues lorsque survient une accusation criminelle. Les procédures au criminel furent d'une durée approximative d'un an. Une fois que la policière B fut blanchie des accusations portées contre elle au criminel, elle dut ensuite attendre quelques mois avant d'obtenir les dates de son procès en déontologie. Toutefois, durant son procès au criminel, elle recevait régulièrement des lettres provenant du comité de déontologie, soit environ à chaque mois et demi, l'informant que considérant les circonstances exceptionnelles des procédures judiciaires au criminel, le délai de 60 jours ne serait pas respecté et que son dossier serait reporté encore une fois de deux mois supplémentaires. Au final, 3 ans s'écoulèrent entre le dépôt de la plainte en déontologie et le moment où le verdict en déontologie fut rendu. La policière B fut reconnue non-coupable en déontologie et au criminel.

- La policière C avait 44 ans et elle possédait 23 ans d'expérience lorsqu'est survenue sa plainte en déontologie. En répondant à un appel d'urgence, la policière C a eu un accident à basse vitesse en prenant une rue à contre sens. C'est une manœuvre courante en situation d'urgence. Les occupants de l'autre véhicule étaient indemnes et n'ont pas porté plainte. La policière a été gravement blessée et a eu des séquelles psychologiques qui l'ont forcé à être en arrêt de travail

durant un an. L'accident de la policière C a été médiatisé, ce qui a amené un plaignant extérieur à déposer une plainte en déontologie contre elle. Le plaignant n'était pas présent et ne connaissait pas les victimes. Dans ces cas, il n'est pas possible d'avoir recours à la conciliation, car le plaignant n'était pas un acteur de l'intervention. La plainte est donc directement allée en enquête pour ensuite aller à procès. La durée des procédures fut de deux ans. Vu son expérience, la policière risquait une sanction allant jusqu'à 10 à 30 jours de suspension. La policière a été blanchie des accusations.

Notre étude de cas reposera donc sur un dossier réglé en conciliation et deux procès ayant mené à des verdicts de non-culpabilité. Les délais n'ont pas été respectés dans les deux cas ayant été à procès. Nous explorerons dans la présente section les perceptions ainsi que les conséquences vécues par ces policières lors de leur passage en déontologie.

Perceptions

Avec conviction, la légitimité et la nécessité de la déontologie policière ont été soulignées à plusieurs reprises lors des témoignages. Cependant, beaucoup d'insatisfaction a été exprimée envers le processus de déontologie. Les policiers ont exprimé de l'incompréhension face au processus d'étude de la plainte, ayant l'impression que leur plainte avait été retenue injustement : « *C'est ça aussi que je n'ai pas trouvé normal. Pourquoi ma cause s'est rendue aussi loin?* » (entrevue D). Les délais ont également été jugés déraisonnables par les deux policières dont les causes ont été menées jusqu'à procès, la durée ayant été respectivement de 2 et de 3 ans avant d'obtenir un verdict. La longueur du processus est perçue comme un facteur aggravant, car il entretient l'état de stress et d'incertitude face au dénouement du procès.

La déontologie a été qualifiée à plusieurs reprises comme étant trop accessible pour les citoyens. La possibilité de pouvoir déposer une plainte en temps réel par internet est mal vue par les policiers qui croient que la facilité d'accès entraîne davantage de plaintes frivoles. Lors de ses interventions, une des policières relate qu'il est fréquent qu'on la menace de déposer

une plainte en déontologie contre elle, certains le faisant même devant elle à l'aide de leur téléphone intelligent. Ces plaintes n'ont cependant jamais été retenues par le comité. Cela renforce donc la perception de cette policière que les plaintes par internet ouvrent la porte aux plaintes frivoles et que son accessibilité peut représenter un moyen pour certains citoyens de se venger ou de manifester leur mécontentement. Cette vision concernant la trop grande accessibilité des plaintes était partagée dans tous les témoignages recueillis. Si ce type de situation n'implique pas de conséquences pour les policiers, l'irritation se manifeste cependant face au temps et aux coûts reliés à l'étude de ces plaintes ainsi qu'à l'embourbement du système qui en résulte. De plus, il est en ce moment possible pour n'importe qui de déposer une plainte en déontologie, et ce, même s'il n'a pas été victime ou témoin directement de l'évènement. La prise de connaissance de la situation, par exemple dans les médias, est suffisante pour déposer une plainte en déontologie. Selon la policière C, « *tu ne devrais pas avoir le droit de porter plainte si tu n'es pas impliqué de quelque façon que ce soit ou si tu n'es pas témoin de l'évènement* ». Le dépôt de plainte par un tiers n'étant pas témoin de l'évènement crée actuellement des frustrations chez les policiers. Lorsqu'un tiers dépose une plainte en déontologie, la plainte doit directement aller en enquête et à procès, la conciliation n'étant pas possible. Cela signifie que dès qu'une plainte en déontologie est déposée par un tiers et que le Comité retient la plainte, la cause de retrouvera par défaut en enquête et à procès, exposant le policier à un processus qui peut être long et qui peut avoir des impacts sur la vie personnelle et professionnelle du policier.

Les policiers manifestent également beaucoup de mécontentement face à la gestion des plaintes et des plaignants. La frustration est tangible principalement envers l'impunité dont bénéficient les plaignants nonobstant le caractère malicieux que peut revêtir leur plainte. Dans le cas de la policière B, les plaignants ont posé des gestes ayant menacé sa vie, ce qui semble amplifier sa frustration et son sentiment d'injustice envers l'impossibilité de les poursuivre: « *Les pedlers n'ont rien eu et c'est moi qui ai subi des années d'enquêtes* » (entrevue B). De plus, considérant que les plaintes en déontologie sont évaluées sur le témoignage des plaignants, les policières croient que les plaignants devraient être obligés de témoigner, à moins de motifs sérieux ou de cas particulier. De l'incompréhension est manifestée face au fait qu'on continue de procéder même lorsque les plaignants ne sont pas jugés comme étant des

témoins crédibles et qu'ils modifient leurs témoignages à plusieurs reprises alors que le fardeau de preuve est par prépondérance de preuve. Une des policières en a vécu l'expérience et elle était frustrée qu'on continue à procéder pour une plainte où les témoins s'étaient parjurés à plusieurs reprises depuis le début des procédures :

« Eux ont falsifié leurs rapports (...) moi je n'ai jamais changé ma version. Elle, elle a changé sa version 6 fois. La version criminelle, sa version initiale, la version déontologique avec le procureur, je pense qu'elle a 5 déclarations différentes. (...) Elle (la procureure) n'a même pas amené la fille qui portait plainte contre moi ni son chum, elle ne les a pas amenés comme témoin en déontologie tellement qu'ils n'étaient pas crédibles. » (entrevue B)

Les policières semblent estimer qu'elles ne sont pas suffisamment supportées durant le processus de déontologie. Elles ont le sentiment d'être perçues comme des criminelles et d'être traitées comme si elles étaient coupables par les différents acteurs de la déontologie. L'impression d'être abandonnée par le système de justice crée beaucoup de frustration et de sentiment d'injustice en plus d'amener une perte de confiance envers le système comme l'exprime ici une des policières : *« Ça m'affectait aussi parce que j'avais comme aucune confiance dans le (système) judiciaire, le gars a essayé de me tuer, j'aurais vraiment pu me ramasser morte et le système ne nous a jamais supportés là-dedans.(...) Les suspects n'ont eu aucun souci ou presque alors qu'ils ont essayé de nous tuer et moi je suis pognée avec une enquête qui a affecté ma carrière. »*

Aucune des policières n'a manifesté de sentiment de culpabilité et toutes les policières ont exprimé avoir ressenti de l'injustice lors de leur passage en déontologie. Cet élément peut s'expliquer par le fait que deux des policières ont été blanchies de leur accusation et que le dernier cas s'est réglé en conciliation. La policière ayant été en conciliation n'ayant été que témoin de l'évènement, elle ne ressentait pas de responsabilité face à la frustration du plaignant. Les policiers iront parfois jusqu'à s'excuser et à répondre aux demandes du plaignant, même s'ils sont convaincus qu'ils ne sont pas coupables et ne ressentent pas de culpabilité. Les policiers acceptent dans certains cas la conciliation afin de régler au plus vite et d'éviter le processus déontologie qui peut parfois être long. En réglant le dossier, ils éliminent le risque des sanctions et la tache à leur dossier qui pourrait nuire à leur carrière :

« Dans le fond tu as de l'empathie, même si tu n'es pas de leur bord, mais ce qu'on veut c'est qu'il signe la feuille à la fin alors t'as pas le choix de dire : « Oui, on comprend, on s'excuse pis on est désolé, c'est nous autres les méchants. » (entrevue A).

Conséquences sur la vie personnelle

Les évènements menant à une plainte en déontologie peuvent être éprouvants par leur nature même et engendrer des conséquences sur la vie des policiers. Il faut cependant savoir départager les conséquences découlant directement de la plainte en déontologie des conséquences liées au caractère traumatique de l'évènement. Dans les cas à l'étude, 2 des 3 policières ont subi un lourd choc post traumatique suite à leur intervention. Le choc post traumatique a eu de nombreuses répercussions sur leur vie personnelle et leur santé mentale. Il est donc difficile de déterminer avec précision et de départager avec exactitude quelles sont les conséquences reliées au choc post traumatique de celles qui sont reliées à la déontologie. La policière A, dont la plainte s'est réglée en conciliation, n'a pas témoigné avoir expérimenté de conséquence ou d'impact dans sa vie personnelle. Son cas s'étant réglé par des excuses et la policière ayant toujours été convaincue qu'elle n'avait rien à se reprocher, elle n'a pas expérimenté de stress ou d'effets négatifs notables. Par contre, les deux autres policières ont souffert d'un choc post traumatique suite à leur intervention. Par exemple, la policière C a subi des blessures physiques et des séquelles psychologiques la forçant à être en arrêt de maladie pendant une longue période. Si leur condition physique et mentale particulière a pu les rendre plus vulnérables, il n'en reste pas moins que certaines conséquences semblent découler plus directement de la déontologie. Les principales conséquences ayant été soulignées sont le stress et l'anxiété. Ces deux symptômes semblent résulter de la longueur des procédures et de l'incertitude du dénouement du procès et aux potentielles conséquences encourues. Au stress et à l'anxiété peuvent venir s'ajouter un sentiment de tristesse, de frustration, de la honte, l'impression d'être une criminelle et un sentiment d'injustice. Ces facteurs peuvent venir affecter à différents niveaux les relations personnelles, notamment en ayant des impacts significatifs sur la vie de couple et sur les relations sociales comme

l'exprime cette policière : « *Ça affectait ma vie personnelle. Ça affectait ma vie professionnelle aussi. J'étais tout le temps fatiguée, j'étais bête.* » (entrevue B).

La plainte en déontologie peut également venir atteindre la réputation du policier dans sa vie personnelle. Dans le cas de la policière B, la médiatisation de son dossier a amené certains de ses amis à la contacter à propos de cet évènement qu'elle avait tenu à garder secret. La policière C a également expérimenté une expérience de ce genre lorsqu'une plainte pour vol avait été déposée contre elle. Anticipant la médiatisation de l'affaire si la plainte était retenue, la policière avait avisé ses parents de la situation. Lors de l'annonce, la mère de la policière avait questionné la policière sur son innocence, ce qui avait profondément blessé la policière. La policière s'est sentie jugée comme une criminelle par sa famille alors qu'elle n'était pas coupable: « *Ma propre mère m'a regardée dans les yeux, je vais m'en souvenir, et m'a dit : « Bébé, l'as-tu pris le 50\$? ». Je lui ai dit : « Je ne peux pas croire, que tu me demandes ça, je ne perdrais pas ma job et ma réputation pour 50\$. Non, je l'ai pas pris* ». (entrevue C). Dans ce cas, la plainte avait été retirée 3 mois plus tard lorsque la plaignante confessa avoir menti et avoir fait une fausse déclaration.

Les témoignages recueillis nous amènent à constater qu'aucune des policières ne se croyait coupable des accusations qui pesaient contre elle, ce qui alimentait un sentiment d'injustice et de frustration d'être l'objet d'une poursuite en déontologie. Les policières ayant été blanchies dans les deux cas, il serait intéressant lors de futures recherches de s'attarder sur ce sentiment d'injustice et d'observer s'il y a des différences significatives entre les témoignages de policiers ayant obtenu un verdict de culpabilité et de non-culpabilité. Nous notons cependant que le fait d'avoir subi un choc post traumatique semble renforcer le sentiment d'injustice chez les policières et la frustration que les plaignants ne soient pas imputables ainsi que la perception que les plaintes étaient malicieuses. Les policières ont beaucoup souffert de leurs séquelles suite à leurs interventions, ce qui leur donne l'impression d'avoir déjà été punies. Les policières ont exprimé que le souvenir de l'évènement et de la plainte en déontologie était un souvenir pénible qu'elles gardaient habituellement pour elle. Elles ne veulent plus entendre parler de cette expérience. Le témoignage qu'elles ont accepté de nous livrer était alimenté par le désir de fournir des données afin d'aider de futures recherches sur le sujet. Voici le

témoignage d'une des policières : « *Je ne veux plus en entendre parler. J'en ai parlé en masse. Je t'en parle à toi parce que c'est pour ton affaire (recherche), mais que je raconte l'histoire au complet de même... c'est très rare* » (entrevue B). Si l'expérience en déontologie peut être vécue sans subir de conséquence négative sur la vie personnelle (entrevue A), cela peut néanmoins revêtir un caractère traumatique pour certains policiers qui expérimenteront beaucoup de conséquences sur leur vie personnelle.

Conséquences sur la carrière

Climat de travail

Que ce soit en recevant l'enveloppe brune en main propre ou qu'elle soit déposée dans le pigeonnier, le caractère connu du contenu de cette enveloppe engendre un manque de confidentialité (A, C, D). Ce manque de confidentialité a pour effet que les collègues de travail ont rapidement connaissance qu'un policier fait l'objet d'une plainte en déontologie et de ce fait, ils questionneront ce dernier sur la nature de la plainte. Le fait de se faire questionner par ses collègues peut devenir fatigant à la longue, mais les policiers sont souvent obligés de se plier aux questions de leurs collègues. En omettant de répondre, on laisse planer le doute sur notre culpabilité comme en témoigne ici une des policières : « *Si jamais tu as des enveloppes brunes, ça vient du commissaire, c'est jamais le fun, c'est sûr que tout le monde est curieux, tout le monde te demande pourquoi tu as ça. Tu banalises souvent quand tu le contes. Tu racontes ça vite, vite, oublies des bouts volontairement.* » (entrevue A). Les commérages peuvent ternir la réputation du policier. Cela expose également le policier à être l'objet de critique sur ses interventions. La principale problématique reliée à tout cela est que le policier peut subir ces conséquences à tort, car ces situations se produisent avant que le policier soit amené à procès et jugé devant le Comité. Les policiers s'exposent au jugement de leurs pairs avant même d'avoir été jugés et reconnus coupables. Selon la policière C, « *ça se bitche, ça se crache dessus et faut que tu sois fait fort.* ». Les policiers semblent vivre dans un certain climat de tension où on retrouve la crainte d'être jumelé avec un mauvais partenaire qui

pourrait nous attirer des problèmes. De crainte d'être l'objet de poursuite en déontologie, une certaine perte de confiance envers ses partenaires se manifeste. La policière A croit que *« ça enlève l'esprit de groupe un peu. Tout le monde s'observe et tout le monde est sur ses gardes (...) Tu penses à ta carrière avant les autres. Avant c'était plus une affaire de groupe. Maintenant, vraiment le monde est vraiment individualiste. »*

La situation n'est cependant pas toujours représentée de la sorte, les policières B et C relatant avoir obtenu beaucoup de support moral de la part de leurs collègues. Le support moral offert par les collègues a beaucoup d'importance pour aider à passer à travers ce processus, car il offre une dimension de compréhension de la réalité du travail et de l'intervention qui rassure les policières dans les cas où elles se sentent victimes d'une injustice et qu'elles croient avoir bien fait leur travail. Dans les cas de B et C, leurs collègues ont supporté leur intervention et les policières dans l'ensemble. La présence de ses collègues à son procès a été un support moral bénéfique pour la policière B : *« La dernière journée, il y avait 4-5 policiers (...) qui sont venus me supporter, qui sont venus être là pour moi, parce que ça faisait 7 jours que j'étais assise sur une chaise au fond de la salle, comme une suspecte, c'était vraiment insultant. »* (entrevue B). Dans le cas de la policière C, ses collègues se sentaient personnellement concernés par sa situation, car elle était poursuivie pour une pratique qui est couramment utilisée, soit de circuler sur une rue à sens inverse. Elle bénéficiait d'un très fort appui et support de la part de ses collègues : *« Le mot courait que si j'étais suspendue sans solde, les gars et les filles voulaient ramasser de l'argent pour payer ma suspension parce qu'ils jugeaient que c'était inapproprié et que le syndicat, il fallait qu'il poursuive ce gars-là! »* (entrevue C).

Malgré le support obtenu auprès de ses collègues, la policière B, qui aujourd'hui a changé de corps de police, reste très discrète sur son expérience passée. Si elle considère son expérience en déontologie comme un mauvais souvenir à laisser derrière elle, elle désire cependant ne pas révéler cette situation à ses nouveaux collègues, car elle ne veut pas que cela engendre des commérages et ternisse sa réputation. Cette crainte subsiste malgré qu'elle ait été blanchie : *« Je l'ai dit à mon partner avec qui je travaille là et deux autres policiers. Je suis comme*

tannée d'en parler (...) Je ne m'en vante pas. Je ne veux pas que ce soit ce qui me définit »
(entrevue B).

Perception du métier et du rôle de policier

Être l'objet d'une plainte en déontologie semble, dans certains cas, venir heurter profondément les valeurs et la perception que le policier peut avoir de son rôle et de son métier. On remarque que les avis sont partagés sur les questions de l'importance et la probabilité d'occurrence de plainte en déontologie dans la carrière d'un policier. La policière A relativise la situation et considère que les plaintes en déontologie font partie de la réalité policière et qu'il faut s'attendre à en être l'objet un jour ou l'autre. À l'inverse, la policière C a été anéantie d'être l'objet d'une plainte. Cela est venu la heurter viscéralement dans ses valeurs policières et dans la perception qu'elle avait de son rôle et de son métier. Elle accordait énormément d'importance au fait d'afficher une carrière exemplaire, exempte de taches et de plaintes. Elle a eu l'impression que cette plainte lui ravissait soudainement ce statut de « bonne police » qui fait bien son travail, chose à laquelle elle accordait énormément d'importance. La peur de ne pas recevoir sa médaille de 30 ans, qui aurait pu ne pas lui être octroyée si elle avait été reconnue coupable, l'a grandement affectée, car c'était pour elle non seulement un symbole d'excellence, mais aussi un objectif de carrière pour lequel elle a travaillé toute sa vie.

Être l'objet d'une plainte en déontologie peut également venir modifier les perceptions que le policier entretient envers la société et son métier. Dans le présent cas, la policière s'est sentie laissée tombée par la justice et la société. Elle est désillusionnée sur l'image qu'elle avait de son métier, allant même jusqu'à remettre en doute son choix de carrière. Le fait d'être poursuivie en déontologie donne à cette policière la sensation de s'être dévouée dans son métier et pour les autres et de ne pas obtenir de reconnaissance, d'être plutôt abandonnée par le système et mal-aimée par la société, ce qu'elle exprime ainsi : *« Tu n'auras jamais la claque dans le dos. Mais tu vas avoir la brique dans face. Et moi, je suis fatiguée d'avoir la*

brique » (entrevue C). On remarque beaucoup de ressentiment, de frustration et de déception dans son témoignage :

« Sincèrement, je vais dissuader toute personne que j'aime à faire ce métier-là aujourd'hui. Non, ça ne vaut pas la peine de se scraper la santé. On ne changera malheureusement pas le monde. Moi je pensais que je changerais le monde. Et malheureusement, les gens pensent qu'on n'a pas de cœur, qu'on est des robots alors qu'on est probablement les êtres les plus fragiles qu'il n'y a pas (...) Les émotions, les choses que j'ai vécues, qui m'ont empêchée de dormir, parce que j'en ai vécu dans ma carrière, ça ne vaut pas la peine. Ça ne vaut pas la peine parce que la population ne nous remerciera jamais. La population va toujours nous juger. (...) Moi, j'ai toujours dit que je faisais le plus beau métier du monde, mais tu me dirais maintenant : « Tu peux refaire ta vie », et je ne referais pas ce métier-là. Je ne referais pas ce métier-là, pourquoi? À cause des médias sociaux, à cause de la Charte des libertés, à cause de la déontologie, à cause des vidéos, on est filmés, on est enregistrés, les gens ne nous respectent plus, les gens ne nous regardent plus » (entrevue C).

Modifications des techniques d'intervention

Être l'objet d'une plainte en déontologie peut également créer chez certains policiers une peur constante d'être l'objet de plainte lors de leurs interventions. La conclusion tirée suite à cette expérience est qu'un bon comportement et une bonne méthode de travail ne protégeront pas le policier d'être l'objet d'une plainte en déontologie.

Le fait d'être poursuivi en déontologie alors qu'il croit avoir bien mené son intervention peut créer chez le policier une insécurité face à son jugement, ses prises de décisions et une remise en question de ses techniques d'intervention. Une des policières s'exprime ainsi sur le sujet : *« J'ai toujours cru que je n'avais rien fait, j'ai toujours cru que j'avais fait mon travail, mais la déontologie m'a fait douter de mon jugement. Ça m'a anéantie »*. L'expérience de la déontologie peut également engendrer une modification des techniques d'intervention chez le policier. La peur d'être la cible d'une nouvelle plainte est une cause de stress et peut prendre beaucoup de place dans l'esprit du policier. Afin de se protéger de ce genre de situation, les policiers semblent avoir tendance à prendre moins de risques lors de leurs interventions,

notamment en réduisant l'usage de leur pouvoir discrétionnaire et en essayant de se référer davantage aux exigences du *Code de déontologie policière* et de la *Loi sur la police*. Si cela peut sembler un impact positif, les témoignages recueillis relatent néanmoins une déception d'un point de vue policier face à cet aspect, car les policières interrogées croient qu'un aspect important du travail policier est de savoir s'adapter et d'être flexible selon les situations. En se conformant rigoureusement aux lois et aux exigences, elles croient de façon unanime que les policiers donnent un moins bon service à la population. Cette modification de technique d'intervention se manifeste également par un niveau variable de désengagement et une baisse de motivation. Les policiers, lorsqu'ils ont expérimenté négativement la déontologie, croient qu'il ne vaut pas la peine de s'exposer au risque de se faire poursuivre et interviennent en donnant le strict minimum de service. Ce type de désengagement peut se refléter sur leurs collègues qui, ayant été témoins des conséquences vécues, décideront de ne pas courir le risque d'expérimenter la même situation. La policière D a réagi de cette façon et témoigne avoir observé une modification du comportement de ses collègues au poste: « *Tout le monde quand ils ont vu ça, ils se sont dit : « Time out, ça ne vaut peut-être pas la peine. »* (entrevue D). Cette situation semble présentement poser problème au sein des corps de police où les policiers expriment un discours qui témoigne d'une certaine démotivation face à la réalité de leur travail par rapport à leurs attentes initiales. Le stress relié à la peur constante d'être la cible d'une plainte en déontologie est illustré par les policiers par le sentiment d'avoir l'épée de Damoclès en permanence au-dessus de leur tête lors de leurs interventions. Même sans avoir été poursuivie en déontologie, cette policière exprime bien à travers son témoignage ses préoccupations et ses craintes à ce sujet lorsqu'elle intervient depuis que sa conjointe a été poursuivie en déontologie :

« Maintenant, je pèse tous mes mots et je suis tout le temps en train de regarder, est-ce que y'a quelqu'un qui a sorti son criss de cellulaire et qui va essayer de me poursuivre, j'y pense tout le temps. Parce que je sais les conséquences que ça peut avoir sur une vie. Ça peut vraiment détruire quelqu'un. » (entrevue D)

Pour la policière C, le fait d'être poursuivie a été un événement traumatisant. Lorsqu'elle est retournée patrouiller, elle a ressenti de la panique dès sa première situation de stress lors d'une intervention. Elle ne pouvait plus gérer la pression qu'implique la réalité quotidienne du

travail policier. Son témoignage exprime bien l'omniprésence de sa crainte lors d'une intervention : « *Le cœur m'a fait 3 tours, j'ai pogné les ondes et j'ai dit au gars de la calèche, tu restes là, je vais avoir besoin de ta déclaration, parce que tout de suite ce qui m'est monté à l'esprit c'est : « POURSUITE ».*

Impact sur la carrière

Les plaintes en déontologie peuvent avoir plusieurs impacts sur la carrière d'un policier. Tout d'abord, les policiers qui sont reconnus coupables ne peuvent pas accéder à des promotions pour une durée minimale de 2 à 3 ans. Après cette période, un pardon doit être obtenu afin que le policier puisse appliquer sur des postes supérieurs. Si cette situation n'a pas été retrouvée dans les témoignages recueillis, ces derniers ont cependant amené d'autres problématiques à notre attention.

En effet, il n'y a pas que les sanctions qui peuvent avoir des répercussions sur la carrière du policier. Durant la période des procédures, les policiers expérimentent plusieurs contraintes au plan professionnel, notamment en se faisant refuser l'embauche dans d'autres corps de police. Les procédures pouvant être longues, cela peut retarder drastiquement les plans de carrière d'un policier. La policière B a expérimenté une situation de la sorte. Dans son cas, c'est l'impact négatif qui a été le plus important de son expérience en déontologie : « *C'est surtout le fait que je n'étais pas capable de changer de corps de police qui m'a affectée.* » (entrevue B). Pour la policière B, son passage au poste de police où sont survenus les événements devait être un exil temporaire vu la situation de gel d'embauche au poste de police où elle aspirait travailler. Après le début des procédures, la policière a appliqué à plusieurs reprises dans d'autres corps de police où elle s'est fait systématiquement refuser tant qu'elle ne serait pas blanchie de ses accusations. Même une fois le verdict de non-culpabilité obtenu au criminel, elle dut attendre de recevoir son verdict de non-culpabilité en déontologie également afin de pouvoir être embauchée dans un autre poste de police. Durant les 3 ans qu'ont duré les procédures, la policière était très frustrée, car elle se sentait prisonnière de son poste de police. La frustration, le stress et même la dépression se sont manifestés par rapport à cette situation.

La policière était lourdement affectée par la situation, elle se sentait déprimée, avait l'impression de ne plus avoir le contrôle de sa vie, son humeur en étant grandement affectée et elle était devenue très démotivée face à son travail. Elle se sentait prisonnière et elle désirait aller consulter un médecin afin d'être mise en arrêt de travail. Cependant, la crainte que son arrêt de travail soit un facteur de plus pouvant la pénaliser dans un futur processus d'embauche l'a amenée à revenir sur sa décision tel qu'elle l'exprime ici: « *Il y a une petite voix dans ma tête qui m'a dit : « Si tu pars en maladie et que tu appliques ailleurs, ils vont te demander pourquoi, et là, je ne voulais plus en parler de ça. » Alors je me suis dit : « Allez! Un dernier effort! »* (entrevue B). Cependant, juste avant son ultime tentative, la policière a exprimé s'être sentie vraiment au bout du rouleau: « *J'avais dit aux gars : « Si à (poste de police actuel) ils ne me prennent pas à cause de ma déontologie ou mon post trauma ou une autre osti de bullshit, je pars en maladie pour au moins 2 mois. Je vous le dis tout de suite, c'est fini-là!* » (entrevue B). Son ultime tentative fut, heureusement, fructueuse. Les procédures ayant duré 3 ans, cela a cependant eu comme conséquence d'imposer un retard considérable dans ses plans de carrière, en plus de devoir subir une importante régression de salaire lorsqu'elle put enfin changer de poste, son expérience n'étant pas reconnue au niveau salarial.

Une expérience négative de la déontologie peut également amener le policier à vouloir réorienter sa carrière afin de se protéger contre d'éventuelles plaintes en déontologie. Ce fut le cas de la policière C qui, après 20 ans de patrouille, a décidé de changer de fonction afin de se protéger. Elle exprime ainsi le sentiment de déception et de dévalorisation ressenti face à sa réorientation de carrière :

« Je suis la seule fille au service qui faisait encore des jours, soirs, nuits par choix. J'aimais être sur un char à deux hommes et à cause de tout ça, quand j'ai su que le Commissaire m'amenait à l'enquête, j'ai dit : « Non, je ne veux plus jamais revivre ça. » C'était ma première fois et c'était une fois de trop (...) Ce n'est pas valorisant pour moi ce que je fais, mais je l'ai choisi parce que tout ça, je ne veux plus vivre ça. » (entrevue C)

La peur d'être l'objet d'une plainte en déontologie peut également venir affecter les policiers qui modifieront leur plan de carrière afin d'être retiré de la patrouille et limiter ainsi les chances de s'exposer à la déontologie. Par exemple, après avoir été témoin de l'expérience de sa conjointe en déontologie, la policière D a entrepris des études à temps partiel afin de se spécialiser et d'augmenter ses chances de pouvoir accéder à un poste au caractère plus administratif qui lui permettrait de ne plus patrouiller. Cette décision a été alimentée par le désir de ne plus s'exposer aux plaintes et de se retirer de la patrouille le plus rapidement possible.

Impact de la médiatisation

Seul un des cas étudiés a été médiatisé. L'évènement n'a cependant pas subi une grande couverture médiatique, ce qui a limité les impacts dans la vie de la policière. La médiatisation a eu pour conséquence de créer de la frustration chez la policière, car la couverture médiatique de l'évènement ne relatait pas les faits de la façon dont ils s'étaient réellement passés. De plus, la médiatisation a révélé à son entourage qu'elle faisait l'objet d'une plainte en déontologie, information qu'elle n'avait pas souhaité divulguer. Même si seulement un des cas étudiés a été médiatisé, la peur de la médiatisation a été soulignée dans tous les témoignages et elle est bien réelle dans le quotidien des policiers. Lors de leurs interventions, les policiers craignent d'être filmés et d'être exposés dans les médias sociaux. Une des policières affirme avoir vécu beaucoup de stress, car elle craignait que le plaignant aille contacter la presse pour son procès. Elle avait même fait des démarches pour se renseigner et élaborer un plan de match afin de réagir de la meilleure façon possible si la presse était présente lors de son procès.

Suggestions

À l'unanimité, il est demandé que l'accessibilité et le système d'étude des plaintes soient revus. Il serait souhaité que seuls les victimes ou les témoins de l'intervention possèdent le droit de déposer une plainte. Les policières manifestent également le désir que les plaignants soient imputables et qu'ils puissent être poursuivis s'ils déposent des plaintes malicieuses. Il a également été suggéré de modifier les horaires des policiers afin de leur offrir des horaires plus stables afin de réduire la fatigue qu'engendrent les horaires rotatifs. C'est suite à l'expérience d'une des policières sur un projet pilote que cette idée a été avancée. Un horaire stable semblait contribuer à améliorer l'humeur et la motivation de son équipe. Cela pourrait contribuer à réduire les frictions lors des interventions. L'implantation plus systématique de règlements offrant une protection aux policiers contre les agressions verbales serait également désirée par les policières. Le port des caméras corporelles semble être perçu par les policières comme un excellent moyen de rassurer les policiers lors de leurs interventions. En leur permettant d'enregistrer leurs interventions, les caméras leur permettent d'avoir des preuves à disposition s'ils ont besoin de se défendre suite à une plainte en déontologie. Pour le moins originale, une des suggestions a été de modifier les horaires des policiers afin de leur offrir des horaires plus stables qui pourraient réduire la fatigue. C'est suite à l'expérience d'une des policières sur un projet pilote que cette idée a été avancée. Un horaire stable semblait contribuer à améliorer l'humeur et la motivation de son équipe. Cela pourrait contribuer à améliorer les pratiques policières et à réduire les frictions lors des interventions. « *Le monde était motivé. Le monde n'était pas fatigué (...) Ça paraissait sur la motivation, ça paraissait sur les interventions* » (entrevue A).

Conclusion

Résumé

À la lumière des témoignages des policières ayant accepté de partager leur expérience, nous pouvons conclure que de nombreuses conséquences informelles résultent du processus de déontologie sur plusieurs facettes de la vie des policiers et policières du Québec. À l'unanimité, les policières ont exprimé avoir l'impression d'être confrontées à un système qui pénalise les policiers à l'avantage des citoyens. Le sentiment d'être la victime d'une injustice ainsi que la frustration reliée à cela étaient partagés. Ce sentiment d'injustice découle du fait que les policiers sont traités comme s'ils étaient coupables avant même que jugement soit rendu et probablement aussi du fait que les policières étaient, dans les faits, non-coupables. La facilité avec laquelle il est aujourd'hui possible de déposer une plainte crée également de la frustration chez les policiers qui ont l'impression d'être l'objet de plaintes frivoles et mal intentionnées. Le faible taux de condamnation par rapport au nombre de plaintes retenues semble vouloir corroborer cette croyance (Rapport 2014-2015). Cette grande accessibilité au système de déontologie amène les policiers à vivre dans la crainte de voir à tout moment une plainte déposée contre eux, qu'ils aient agi avec légalité et légitimité ou non. De plus, l'absence de conséquences pour les plaignants mal intentionnés fait rager la communauté policière et ouvre la porte aux plaintes motivées par la simple vengeance. Les policiers se voient exposés à des conséquences informelles dès qu'une plainte est déposée contre eux, il semble donc légitime qu'ils réclament certains mécanismes de protection et un meilleur traitement des plaintes afin de ne pas être exposés inutilement à ce stress. De plus, on observe que les policiers ont vécu une désillusion face à leurs convictions, à leurs valeurs policières et à leur perception de la justice après avoir été poursuivis. Cela concorde avec le sentiment que le système est en faveur des plaignants tel qu'énoncé dans Prenzler, Mihinjac & Porter (2013).

Désillusionnés, les policiers s'impliqueront moins au travail et seront moins motivés à intervenir. Cette réduction de la motivation et des interventions se manifestent également à

titre de mécanisme de protection de la part des policiers afin d'éviter de créer des frictions inutiles avec les citoyens. En limitant les contacts, ils limitent également le risque de voir une plainte en déontologie déposée contre eux. Le port des caméras corporelles semble souhaité par les policières afin de pouvoir se protéger contre les plaintes abusives. On souhaite ainsi pouvoir montrer des images offrant l'entière séquence, permettant ainsi de présenter l'autre côté de la médaille et de lutter contre les images négatives véhiculées dans les médias traditionnels et les médias sociaux.

On observe également que des conséquences se réverbèrent au sein du milieu de travail. Le processus d'acheminement des plaintes aux policiers étant fait au vu et au su de ses collègues de travail, le policier peut difficilement garder pour lui le motif de la plainte. Garder le silence le rendra par défaut coupable aux yeux de ses collègues. On force donc involontairement les policiers à partager leurs expériences avec leurs collègues, ce qui ouvre la porte à de la pression supplémentaire. Le manque de confidentialité du système actuel amène les policiers à être exposés à la critique et aux jugements de leurs pairs. Les rumeurs peuvent mener à la stigmatisation des policiers et ternir leur réputation. Les plaintes en déontologie peuvent également entraver l'avancement de carrière des policiers notamment en les privant de possibilités de transfert dans un autre corps de police, en les empêchant d'accéder à des fonctions supérieures ou à des gratifications. Afin de ne pas entacher leur dossier et de se protéger, certains policiers changeront leur orientation de carrière afin d'occuper des fonctions limitant leurs contacts avec les citoyens et les situations conflictuelles afin de minimiser les risques d'être l'objet d'une plainte. On constate également que la déontologie et l'obligation de dénonciation prévue à la *Loi sur la Police* ont contribué tranquillement à la disparition de la culture du secret qui était attenante à la sous-culture policière. Les témoignages recueillis soulignent la montée de l'individualisme chez les jeunes policiers ainsi que l'effritement du sentiment de famille au sein des corps policiers. La solidarité et le support ne sont plus aussi solides que par le passé. Si cela peut sembler positif du point de vue de la transparence et de l'imputabilité des policiers, cela a pour conséquences négatives d'altérer la confiance entre les partenaires de travail lors des interventions et à modifier les techniques d'intervention. Alors qu'un partenaire de travail devrait constituer une plus-value lors d'une intervention, on constate que la peur de la délation et le manque de confiance dans les compétences de son

collègue peuvent amener des frictions et des interventions en dents de scie. On ne craint plus seulement les plaintes des citoyens, mais également celles de ses collègues de travail. Cela amène également les policiers à se conformer de plus en plus au cadre législatif lors de leurs interventions et à limiter l'utilisation de leur pouvoir discrétionnaire. Cette attitude conformiste se fait au détriment de l'adaptabilité et de la flexibilité, même si cela pénalise l'efficacité des interventions. La peur des plaintes en déontologie amène maintenant les policiers à se conformer à la loi afin de se protéger. Des interventions plus rigides peuvent malheureusement, à l'inverse, créer plus de frictions entre les policiers et les citoyens, contribuer à ternir davantage l'image de la police et à déshumaniser le rapport entre les citoyens et les policiers.

Les conséquences peuvent également se manifester sur le plan psychologique et physique. Dans bien des cas, l'intervention ayant mené à la plainte est un évènement qui peut se révéler traumatique pour le policier. Les chocs et les stress post-traumatiques résultent souvent de ce type d'intervention. L'insomnie, les cauchemars, l'anxiété, la perte d'appétit, la dépression, le manque d'énergie, les changements d'humeur font partie des conséquences observées. La plainte en déontologie qui génère beaucoup de stress chez les policiers et peut dégrader leur état de santé. Les blessures physiques comme psychologiques sont souvent vécues dans le secret par les policiers qui ne veulent pas que leurs problématiques soient perçues comme des signes de faiblesses et être jugés par leurs pairs. Ces blessures peuvent venir hypothéquer la carrière du policier en le stigmatisant et en le privant d'opportunité d'emploi. De cela peut également découler des difficultés au sein de la vie personnelle des policiers, notamment au point de vue de ses relations avec sa famille et ses amis. Le stress, les troubles physiques et psychologiques viennent souvent modifier les comportements des individus et altèrent la qualité des relations que les individus entretiennent avec leur entourage. Le support de la famille et des amis revêt une grande importance pour aider le policier à passer à travers ces épreuves.

Finalement, les plaintes en déontologie peuvent amener des conséquences financières dans la vie des policiers qui se voient exposés à de lourdes pertes de salaire lorsqu'ils sont l'objet de

suspension. Le stress engendré par une perte de salaire est énorme pour les policiers surtout considérant qu'ils ne savent pas à quelle peine ils s'exposent et quand le verdict sera rendu.

Somme toute, la déontologie crée une grande préoccupation au quotidien dans le travail et la vie des policiers. Même en agissant dans le respect du cadre légal et légitime, le policier se voit exposé au quotidien aux plaintes en déontologie. Les conséquences informelles résultant de ce processus amènent les policiers à modifier leurs comportements et leurs techniques de travail sur plusieurs facettes afin de se protéger de ces conséquences.

Réflexion

Les limites de représentativité de notre échantillon ont été soulignées dans la section de méthodologie en ce qui attrait au genre et aux fonctions des policières constituant l'échantillon. L'analyse des résultats obtenus permet de soulever une nouvelle limite de représentativité concernant les délais des procédures. En effet, les délais rapportés par les policières sont hors du commun si on réfère au Rapport annuel 2014-2015 qui statue que 80% des plaintes sont traitées dans un délai de 90 jours. La lenteur des procédures étant un aspect important dans l'insatisfaction des policières face au processus, il importe de souligner que leur situation ne représente pas la majorité. Cependant, nous croyons que, même si ces situations ne sont pas le reflet de la majorité, les conséquences expérimentées semblent avoir été nombreuses et avoir eu un impact important dans la vie des policières. Il semblerait donc opportun de s'y intéresser et de chercher à les limiter. Notre réflexion sera donc orientée en ce sens.

Les résultats obtenus sembleraient suggérer que le système de déontologie policière du Québec ne satisfait pas les policiers québécois qui y sont confrontés. Les données recueillies indiqueraient qu'il serait opportun de revoir le processus de traitement des plaintes, d'améliorer les délais et d'assurer le respect des délais prévus. Il importe de trouver des pistes de solution afin de limiter les conséquences informelles vécues par les policiers lors du processus de déontologie. Les policiers engagent leur responsabilité et leur imputabilité à

chacun des gestes qu'ils posent et à chacune des décisions qu'ils prennent dans le cadre de leur travail. Ce sont eux qui ont le plus de chance d'être exposé au processus de déontologie. Il est donc primordial de s'assurer que le mécanisme de contrôle qui les encadre soit juste, impartial et qu'il ait l'appui et la confiance à la fois des policiers et des victimes.

Les résultats obtenus nous permettent aussi de conclure que la déontologie policière est un processus qui peut engendrer des conséquences informelles négatives sur les policiers québécois. L'importance et la place de ce mécanisme de contrôle de la police est indiscutable, mais les témoignages recueillis soulèvent l'existence de lacunes qui pénaliseraient certains policiers sous sa forme actuelle. Les conséquences informelles semblent être expérimentées de plusieurs façons par les policiers. Ces conséquences devraient être considérées lors de l'attribution de la peine. Elles devraient également être considérées dans l'examen de l'efficacité du processus de déontologie policière. Si la déontologie a pour mission de protéger les citoyens des abus de pouvoir, elle doit néanmoins le faire en tant qu'instance impartiale, en considérant les intérêts des deux parties.

À l'heure actuelle, les policiers québécois sembleraient ressentir de l'angoisse dans le cadre de leur travail à cause de la déontologie. La crainte ressentie provient souvent de l'expérience personnelle ou des témoignages de collègues ayant expérimenté le processus. Les conséquences formelles et informelles sembleraient être redoutées par les policiers. Une des principale problématique découlant de ce fait est que les policiers peuvent être exposés aux conséquences informelles avant que le verdict soit rendu. La non-culpabilité du policier ne le protège donc pas de l'exposition aux conséquences informelles.

De surcroît, les répercussions expérimentées par les policiers sembleraient avoir des impacts sur la société. En effet, les mécanismes de protection individuelle que les policiers appliquent afin de limiter l'exposition aux plaintes tels que le « depolicing » doivent être considérés avec attention. Le « depolicing » peut nuire à l'efficacité de la police en diminuant la protection offerte aux citoyens en plus de nuire à l'image de la police. En réduisant leurs contacts avec les citoyens, les policiers se rendent également moins visibles ce qui peut contribuer à la perte de confiance du public envers la police quant à ses capacités à accomplir son mandat. Cette

perte de confiance peut également renforcer le questionnement sur la légitimité de la police dans notre société. La perte de flexibilité engendrée par la crainte de réprimande peut également avoir plusieurs conséquences sur les interactions entre les policiers et les citoyens. Le manque de jugement et d'adaptabilité des policiers amènera certainement de la frustration chez les citoyens dans plusieurs situations. Le climat de tension actuel régnant entre les policiers et les citoyens, notamment depuis les événements du printemps érable, souligne l'importance de se pencher sur cette problématique et de trouver des solutions efficaces afin de ne pas laisser s'effriter le fragile lien de confiance subsistant.

Somme toute, cette recherche exploratoire nous a révélé l'existence de plusieurs problématiques expérimentées par les policiers lorsqu'ils font face à la déontologie. Nous croyons que ces nouvelles connaissances serviront de pistes de réflexion et contribueront à des prises de décision plus éclairées concernant le système de déontologie policière du Québec permettant de trouver des solutions qui sauront satisfaire les attentes des citoyens sur la protection, la transparence, l'imputabilité et l'efficacité de la déontologie tout en minimisant les conséquences informelles vécues par les policiers. Malgré ses limites, nous croyons que cette recherche a su soulever plusieurs problématiques et a ainsi démontré la pertinence et l'intérêt du sujet pour de futures recherches. Nous espérons que cette recherche exploratoire n'est que la première de plusieurs autres afin de mieux documenter l'expérience policière en déontologie et ainsi contribuer à l'évolution du système de déontologie policière québécois.

Recommandations

En analysant les résultats obtenus de cette étude de cas avec les données provenant des diverses études sur la satisfaction des plaignants et des policiers face au processus de déontologie, nous croyons pertinent de faire les recommandations suivantes afin d'orienter les futures réformes du système de déontologie du Québec dans l'optique d'aller chercher un meilleur taux de satisfaction et une réduction des conséquences informelles :

- Réduire et respecter les délais

Le non-respect des délais et la longueur des procédures apparaîtraient comme étant des éléments importants dans la perception négative des policiers de leur expérience en déontologie. Selon les études, cette insatisfaction se manifesterait tant chez les plaignants que chez les policiers. La réduction des délais de procédure pourrait donc contribuer à augmenter la satisfaction des deux parties face au processus de déontologie. Afin de réduire ces délais, la médiation serait l'avenue la plus efficace et permettrait de réduire à la fois la durée et le coût du processus (Water & Brown, 2002).

Offrir davantage de soutien au policier

Les policiers sembleraient expérimenter des conséquences psychologiques lorsqu'ils font face à une poursuite en déontologie. Afin de minimiser ces conséquences, l'imposition d'une consultation avec un psychologue pourrait être une avenue envisageable afin de s'assurer que les policiers bénéficient d'un support psychologique, qu'il soit nécessaire ou préventif. Ce suivi pourrait notamment permettre de trouver des solutions contre le sentiment d'injustice et d'abandon qui semble habiter les policiers lorsqu'ils font face à la déontologie et ainsi permettre de lutter et de limiter le phénomène de « depolicing ».

- **Revoir les critères d'accessibilité**

On perçoit dans les témoignages une grande insatisfaction face aux critères d'admissibilité de dépôt de plainte. Dans la présente, revoir l'accessibilité aux témoins et aux victimes des interventions pourrait contribuer à renforcer la confiance des policiers dans le système et à diminuer leur perception que le système a été créé en leur défaveur. Refuser l'accès aux tiers permettrait également de diminuer les coûts et la durée des processus. Considérant que la plainte déposée par un tiers ne peut pas être amenée en conciliation, ce type de plainte expose obligatoirement le policier à un processus qui est plus long et donc, par le fait même, à une plus grande exposition aux conséquences informelles.

- **Assurer la confidentialité**

Les procédures mises en place afin d'aviser le policier d'une plainte en déontologie posent présentement problème au niveau de la confidentialité. Ce manque de confidentialité peut exposer le policier à des conséquences informelles et engendrer de la discrimination ou à une atteinte à sa réputation dans son milieu de travail. Des alternatives pourraient être étudiées afin de préserver la confidentialité des procédures. Par exemple, l'avis de procédure de déontologie pourrait être remise dans une enveloppe d'une couleur neutre, le brun étant une couleur qui semblerait réservée à ce type de plainte. Le dépôt de l'enveloppe dans le pigeonnier ou au début du quart de travail pourrait également être substitué à une remise en main propre par le superviseur dans le cadre d'une rencontre en seul à seul avec le policier.

Bibliographie

Alain, M. (2004). Une mesure de la propension des policiers québécois à dénoncer des comportements dérogatoires, éléments de culture policière et cultures organisationnelles. *Déviance et Société*. 28 (1). 3-31

Alain, M. & Grégoire, M. (2007). L'éthique policière est-elle soluble dans l'eau des contingences de l'intervention?: Les recrues québécoises, trois ans après la fin de la formation initiale. *Déviance et Société*. 31(3). 257-281.

Alpert, G.P. & Dunham, R.G. (2004). *Understanding police use of force: Officers, suspects, and reciprocity*. Cambridge : Cambridge University Press (Chapitre 4, pp. 87-123).

APPQ; FPMQ & FP. (2006). Les policiers : des citoyens à part entière.... Mémoire sur certaines dispositions de la Loi sur la police. Repéré à : https://www.appqsq.qc.ca/memoiresappq/06_03_Policiers_citoyens_part_entiere.pdf

Bittner, E. (1970). *The Functions of the Police in Modern Society*. Rockville, MD: National Institute of Mental Health, Center for Studies of Crime and Delinquency.

Blais, M. & Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale: description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches Qualitatives*. 26(2). 1-18

Bourgault, J & Iain Gow, J. (2002). Le difficile contrôle des activités et comportements de la police: le cas de la Sûreté du Québec. *Revue canadienne de science politique*. 35 :4. Décembre 2002. 747-770.

Brodeur, J.-P. (1994). Police et coercition. *Revue française de sociologie*, 35(3), 457-485.

Brodeur, J-P. (2008). Que dire maintenant de la police ?. In Chauvenet, A., Monjardet, D., & Ocqueteau, F. *Notes inédites sur les choses policières, 1999-2006* (p.255-268). Paris, France : La Découverte.

Code Criminel, LCR 1985, c C-46

Code de déontologie des policiers du Québec, RLRQ c P-13.1, r 1

Commissaire à la déontologie policière c. Markovic, 2000 22251 (QC CDP)

Comité de déontologie policière. (2015). Code d'éthique et de déontologie des membres du Comité de déontologie policière. Repéré à https://deontologie-policiere.gouv.qc.ca/fileadmin/deonto/documents/publicationsadministratives/comite/Comite_code_membres.pdf

Comité de déontologie policière. (2009). Plan stratégique 2009-2014. Repéré à : https://deontologiepolicriere.gouv.qc.ca/fileadmin/deonto/documents/publications-administratives/comite/PLAN_STRATEGIQUE_2009-2014-VF-2009-09-01.pdf

Comité de déontologie policière. (2015). Rapport annuel de gestion 2014-2015. Repéré à : https://deontologie-policiere.gouv.qc.ca/fileadmin/commissaire/publicationsAdministratives/RAG_2014-2015_COMMDP_version_F5.pdf

Dagenais, B. (1993). « À la recherche d'une image institutionnelle positive pour la police ! » *Communication et organisation*, 3, Texte intégral. Repéré à <http://communicationorganisation.revues.org/1632>

Déontologie. (s.d.). *Dans Dictionnaire Larousse en ligne*. Repéré à <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/déontologie/23671>

Dowler, K. & Zawilski, V. (2007). Public perceptions of police misconduct and discrimination: Examining the impact of media consumption. *Journal of Criminal Justice*, 35, 193-203. doi: 10.1016/j.jcrimjus.2007.01.006

Éducaloi. (2015). La déontologie policière. Repéré à <http://www.educaloi.qc.ca/capsules/la-deontologie-policiere>

Fraternité des policiers et policières de Montréal. (2006). La flûte. Volume 62, No 2, Août 2006. 40 p.

Gagnon, Y-C. (2012). L'étude de cas comme méthode de recherche: 2e édition. *Presses de l'Université du Québec*. 31 p.

Harris, C.J. (2010). Problem officers? Analyzing problem behavior patterns from a large cohort. *Journal of Criminal Justice*, 38, 216-225

Jefferis, E.S., Kaminski, R.J., Holmes, S. & Hanley, D.E. (1997). The effect of a videotaped arrest on public perceptions of police use of force. *Journal of Criminal Justice*, 25, 381-395.

Jobard, F. (2010). Police et usage de la force. *Dictionnaire de criminologie en ligne*. Repéré à http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/54/17/43/PDF/Jobard_Police_-_Force.pdf

Levesque, A. (1984). Enquête sociologique sur la brutalité policière et les abus de pouvoir des policiers envers les citoyens de la région immédiate de Québec.

Loi sur la Police, RLRQ, c P-13.1

Ombudsman Ontario. (2012). Dans le feu de l'action : Enquête visant à déterminer comment la Police provinciale de l'Ontario et le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels ont géré les blessures de stress opérationnel chez les policiers. 176 p.

Meyer, M. (2010). Copwatching et perception publique de la police. L'intervention policière comme performance sous surveillance. *Ethnographies*, 21. Consulté le 26 avril 2014, <http://www.ethnographiques.org/2010/Meyer>

McElvain, J.P. & Kposowa, A.J. (2004). Police officer characteristics and internal affairs investigations for use of force allegations. *Journal of Criminal Justice*, 32, 265-279. doi: 10.1016/j.jcrimjus.2004.02.006

Micucci, A.J. & Gomme, I.M. (2005). American police and subcultural support for the use of excessive force. *Journal of Criminal Justice*, 33, 487-500. doi: 10.1016/j.jcrimjus.2005.06.002

Mouhanna, C. (2007). Négocier ou sanctionner : le travail policier au quotidien. In Cusson, M., Dupont, B. & Lemieux, F. (eds). *Traité de sécurité intérieure* (p.140-151). Montréal : Hurthubise HMH.

Nadeau, J. (2002). Rapport synthèse : Recherche sur le stress des policiers-patrouilleurs et de l'utilisation du soutien social. Mémoire de maîtrise en service social. 42 p.

Painchaud, J. (2006). *Définir les abus de force policière selon le code de déontologie des policiers du Québec* (Mémoire de maîtrise, Université du Québec à Montréal). Repéré à <http://www.archipel.uqam.ca/2991/1/M9418.pdf>

Prenzler, T., Mihinjac, M., & Porter, L. (2013). Reconciling stakeholder interests in police complaints and discipline systems. *Police Practice and Research*. 14(2), 155-168. Doi : 10.1080/15614263.2013.767095

Rabe-Hemp, C.E. (2008). Female officers and the ethic of care : Does officer gender impact police behaviors?. *Journal of criminal justice*. 36, 426-434.
doi : [10.1016/j.jcrimjus.2008.07.001](https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2008.07.001)

Roberg, R., Novak, K., Cordner, G., & Smith, B. (2012). *Police & Society* (5^e éd.). New-York, United States : Oxford University Press

Roy, S. N. (2003). L'étude de cas. Recherche sociale: de la problématique à la collecte des données. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.

Saint-Denis, K. (2012). La force de l'urgence. Québec. Editions Yvon Blais

Schaible, L.M., Angelis, J., Wolf, B. & Rosenthal, R. (2013). Denver's citizen\police complaint mediation program officer and complaint satisfaction. *Criminal Justice Policy Review*. 24(5). 626-650.

Water, I. & Brown, K. (2000). Police complaints and the complainants' experience. *The British Journal of Criminology*. 40 (4). 617-638. doi: 10.1093/bjc/40.4.617

Weitzer, R. (2002). Incidents of police misconduct and public opinion. *Journal of Criminal Justice*, 30, 397-408.

ANNEXE A

GRILLE D'ENTRETIEN

THÈME 1 : MISE EN CONTEXTE (LES FAITS)

- 1.1 Quels sont les faits qui vous ont été reprochés?
- 1.2. Où est rendu le traitement de votre dossier (devant le Commissaire? Comité? Verdict rendu?)
- 1.3. À quel moment la plainte a été déposée envers vous?
 - 1.3.1. Quel a été la durée totale des procédures depuis le dépôt de la plainte à ce jour?
 - 1.3.2. Combien de temps s'est écoulé entre le dépôt de la plainte et la décision du Commissaire en déontologie de retenir ou de rejeter la plainte?
 - 1.3.3. Combien de temps s'est écoulé entre la décision du Commissaire et le début de votre procès devant le Comité de déontologie?
- 1.4. Quel a été le verdict rendu (coupable, non coupable, sanctions imposées)?

THÈME 2 : AU TRAVAIL

2. Au travail
 - 2.2. Relations avec vos collègues (étiquetage, pression des pairs, réputation, stigmatisation par la procédure judiciaire)
 - 2.3. Lors de vos interventions
 - 2.3.1. Depolicing
 - 2.3.2. Peur des plaintes
 - 2.3.3. Peur de perdre son emploi
 - 2.4. Suspension?
 - 2.5. Perte de possibilité d'avancement?
 - 2.6. Vos perceptions vis-à-vis de votre emploi ont-elles changé (implication, motivation)
 - 2.7. Est-ce que vous considérez que l'obligation de dénonciation imposée par l'article 260 de la Loi sur la Police a un impact sur votre travail et vos relations avec vos collègues?

THÈME 3: VIE PERSONNELLE

- 3.1 Impact sur la vie familiale et conjugale
- 3.2 Impacts psychologiques et moraux (stress, anxiété, dépression, colère, alcoolisme, toxicomanie, idées suicidaires)

3.3 Impacts sur la situation financière (perte de possibilité d'avancement, rétrogradation, suspension...)

THÈME 4 : MÉDIAS

4 Est-ce que votre cas a retenu l'attention des médias? Comment avez-vous vécu d'être sous couverture médiatique? Est-ce que cela vous a affecté? Sur quels plans?

THÈME 5 : VOTRE EXPÉRIENCE

5.1. Quelles sont vos perceptions du processus de déontologie policière à présent?

5.2. Quelles seraient vos suggestions afin d'améliorer ce système?

5.3. Est-ce que cette expérience a eu des conséquences dans votre vie?

