

Difficultés rencontrées par des policiers en formation dans le cadre de situations de travail simulées

Laurie-Anna DUBOIS & Agnès VAN DAELE

Université de Mons (Belgique), Service de Psychologie du Travail

Laurie-Anna.Dubois@umons.ac.be

Agnès.VanDaele@umons.ac.be



18^{ème} Congrès de l'AIPTLF

Florence, 26-29 août 2014

Plan de la présentation

1. Sujet et fondements théoriques
2. Objectifs et méthodologie
3. Résultats
4. Conclusions



1. Sujet et fondements théoriques (1/3)

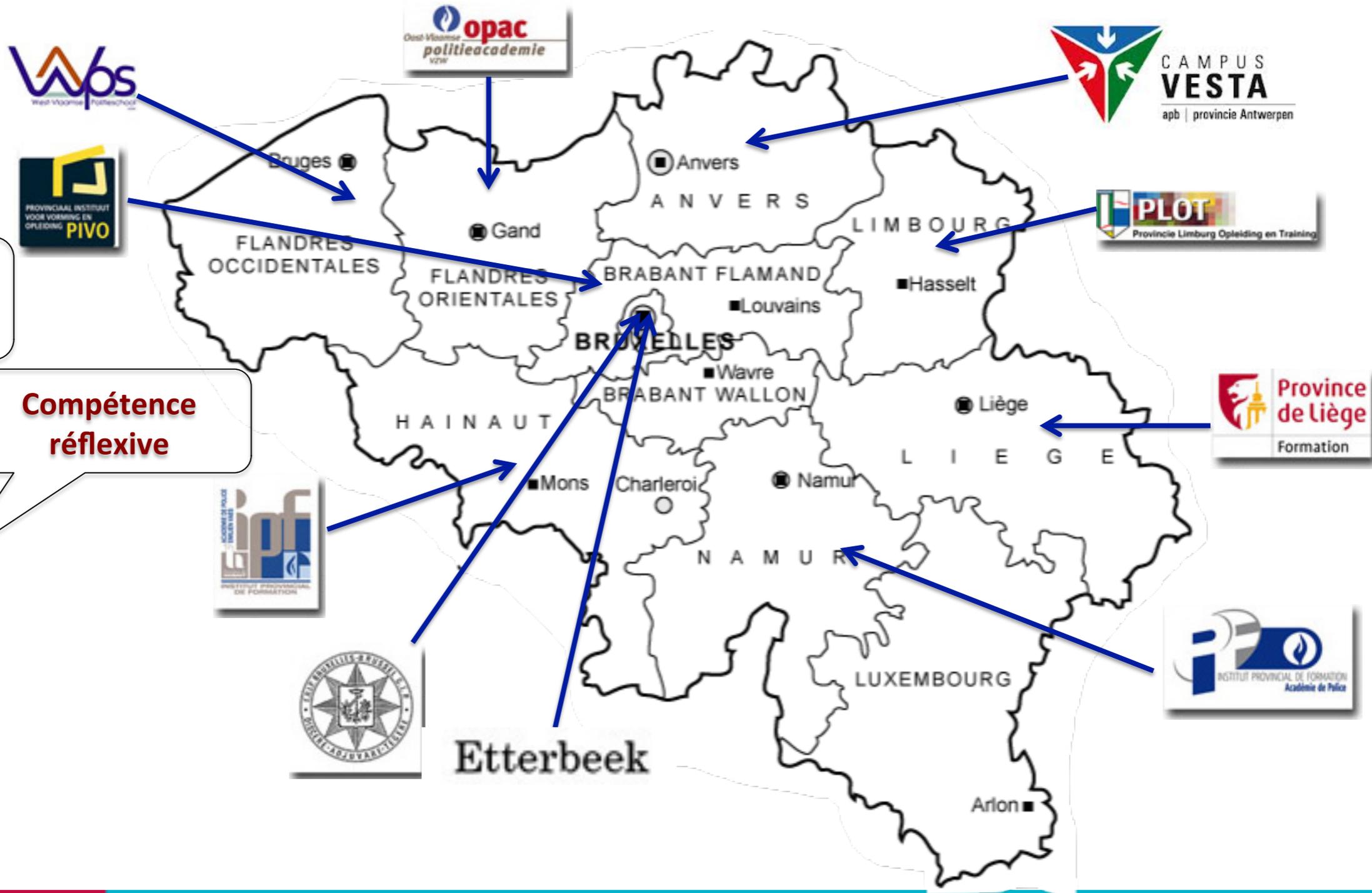


Police

Formation initiale



Police



Compétences professionnelles

Compétence réflexive



1. Sujet et fondements théoriques (2/3)

➤ Formation de base ?

Formation professionnelle donnée à l'aspirant en vue de l'exercice d'un premier emploi dans le cadre

- Agents de police
- **Inspecteurs de police**
- Inspecteurs principaux de police
- Officiers de police



Mentor

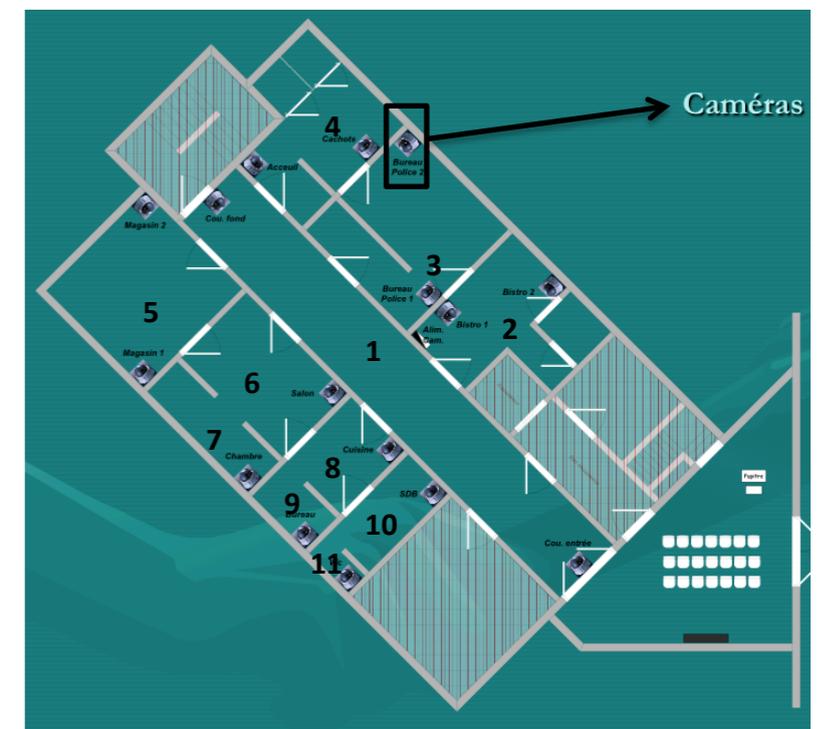
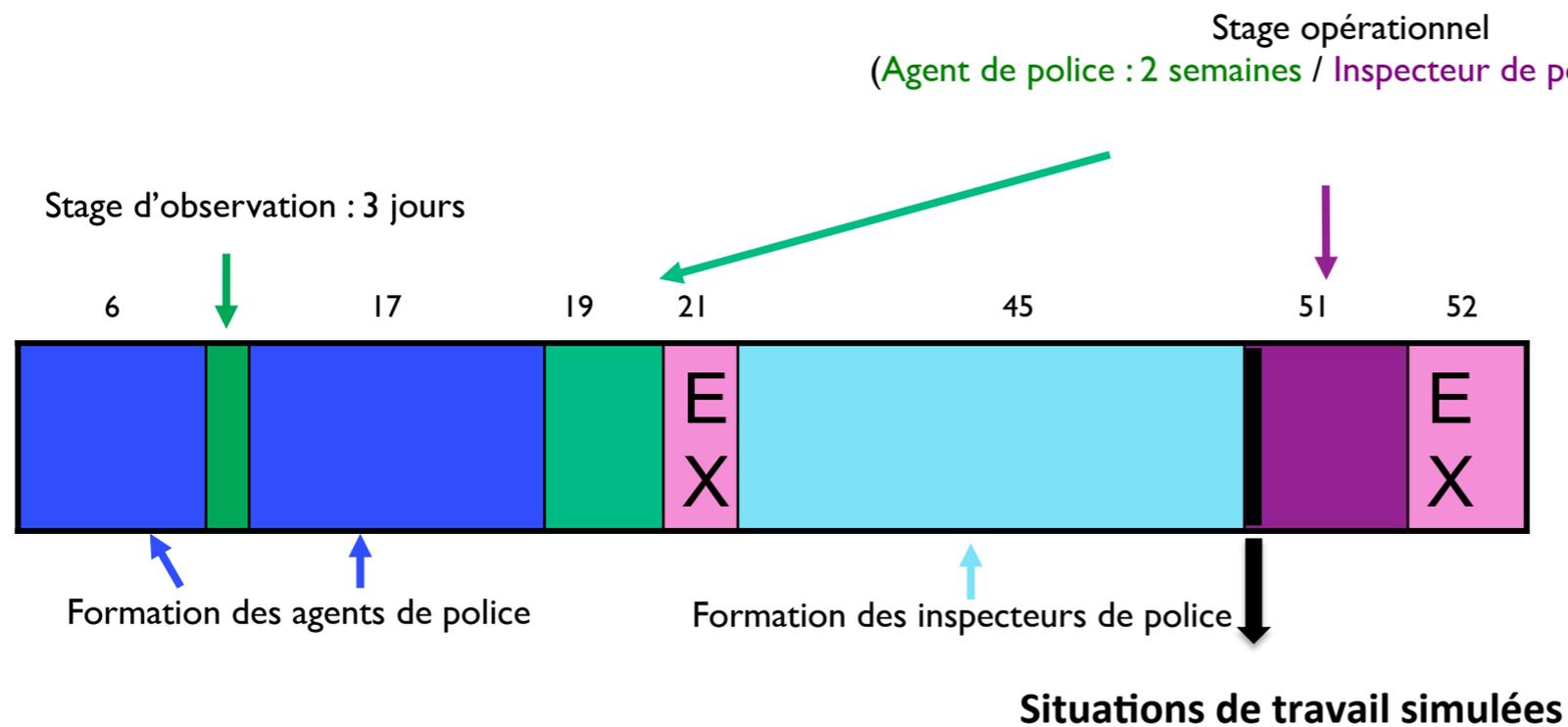


Figure 1. Espace didactique

1. Sujet et fondements théoriques (3/3)

- Le programme de la formation initiale reste très théorique (peu d'exercices intégrés permettant la mise en pratique des différentes matières enseignées)
- La formation initiale ne permet pas à elle seule l'acquisition de toutes les compétences nécessaires pour faire face à toutes les situations naturelles (Caroly, Lorient, & Boussard, 2006)
 - ➔ “ *Le policier doit s'adapter à l'évolution de notre société et intervenir auprès d'une clientèle de plus en plus diversifiée et dans des situations de plus en plus complexes et risquées*” (St Yves & Collins, 2011, p.41).
- ➔ Le passage de l'école à l'exercice concret du métier sur le terrain ne se fait pas sans difficultés

2. Objectif et méthodologie(1/2)

2.1. Objectif de l'étude

Mieux cerner les difficultés rencontrées par des policiers dans le cadre de situations de travail simulées, en fin de formation

2.2. Méthodologie

Mise en place d'une approche spécifique permettant à la fois une captation et une exploitation fiable des traces de l'activité des aspirants lors des situations de travail simulées (21 mises en situation)

➤ **Participants** : 49 inspecteurs de police (31 hommes et 18 femmes) et 8 formateurs (7 hommes et 1 femme)

| Crimes et délits contre les personnes | | | Disparition inquiétante | Annonce d'une mauvaise nouvelle | | Agression sexuelle | VDOM |
|---------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Formateur 1 | Formateur 2 | Formateur 3 | Formateur 4 | Formateur 5 | Formateur 6 | Formateur 7 | Formateur 8 |
| 2 situations de travail simulées | 2 situations de travail simulées | 5 situations de travail simulées | 1 situation de travail simulée | 3 situations de travail simulées | 2 situations de travail simulées | 2 situations de travail simulées | 7 situations de travail simulées |
| 20 inspecteurs de police | | | 3 inspecteurs de police | 21 inspecteurs de police | | 6 inspecteurs de polices | 25 inspecteurs de police |
| | | | | 10 inspecteurs de police | | 3 inspecteurs de police | 13 inspecteurs de police |

2. Objectif et méthodologie(2/2)

2.2. Méthodologie

- Sur le plan de la captation : *enregistrement audio-vidéo (lunettes caméra)*
- Sur le plan de l'exploitation : *recours au logiciel The Observer® XT*

The Observer® XT permet d'encoder différents comportements prédéfinis

- Une partie renvoie à **l'activité générale** des aspirants réalisant les interventions (➔ identifier les écarts entre le prescrit et le réel)
 - Une autre partie concerne **des interruptions dans cette activité** (se traduisant par des silences, des sourires, des regards, des questions posées au formateur,...) = indicateurs de difficultés rencontrées par les aspirants
- ➔ Ces difficultés sont comptabilisées et mises en relation avec le contexte (exigences des interventions simulées)

The screenshot displays the The Observer XT software interface. On the left is a 'Project Explorer' pane. The central window shows a video player with a scene of three people in a hallway. On the right is a 'Codes' pane with a table of subjects and behaviors. Below the video player is a data table with columns for Time, Subject, Behavior, Behavior Modifier, and Comment. A red box highlights the 'Subjects' tab in the 'Codes' pane and the data table. A red arrow points from the 'Subjects' tab to a separate box on the right. Another red arrow points from the data table to a box on the left.

| Time | Subject | Behavior | Behavior Modifier | Comment |
|-------------|---------------------|--|---------------------|----------------------------|
| 00:01:46,70 | Policier 1 | écoute | Le formateur/chargé | |
| 00:01:59,33 | Policier 3 | questionne le formateur/chargé de cours | | date d'aujourd'hui? |
| 00:02:01,67 | Formateur/chargé de | répond à la question | | oui... nous sommes bien le |
| 00:02:08,83 | Formateur/chargé de | continue à présenter le scénario de l'intervention | | |
| 00:02:08,84 | Policier 3 | prend des notes | | |

Chronique de l'activité des aspirants

Sujets, comportements préalablement encodés

3. Résultats (1/7)

3.1. Tâches complexes et inédites

Le policier éprouve des difficultés à mobiliser toutes les connaissances nécessaires pour traiter une situation qu'il n'a pas nécessairement déjà rencontrée.

→ “*Pouvoir agir juste en situation*” (Perrenoud, 1997 ; Levy-Leboyer, 1996, cités par Crahay, 2006, p.99)

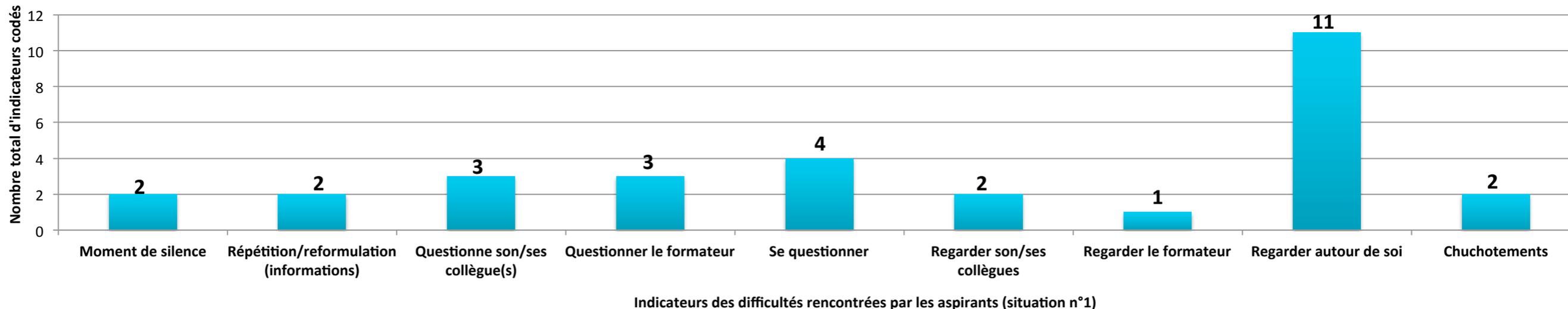
Exemple : Crimes et délits contre les personnes

- **Ecart Prescrit – Réel** : oublis de réaliser certaines actions policières (se renseigner complètement auprès du CIC avant de se rendre sur les lieux de l'intervention ; avertir le CIC de son entrée dans l'habitation)

→ *Concerne tous les policiers dans les 9 situations de travail simulées*

- **Difficultés rencontrées (interruptions dans l'activité)** : énoncer, justifier et attribuer un ordre de priorité à certaines actions policières (avertir le SMUR, avis à l'officier de police judiciaire, établir un périmètre d'exclusion judiciaire, réaliser une enquête de voisinage,...)

→ *Concerne tous les policiers dans les 9 situations de travail simulées*



3. Résultats (2/7)

3.2. Agir dans l'urgence

Le policier n'a pas le temps de....

→ Le policier se précipite (gestion du stress)

Exemple : **Disparition inquiétante**

- **Ecart Prescrit – Réel** : oublis de réaliser certaines actions policières (réaliser une fouille de l'habitation avec document de consentement ; contacter la cellule disparition,...)

3.3. Faire face à l'incertitude des interventions

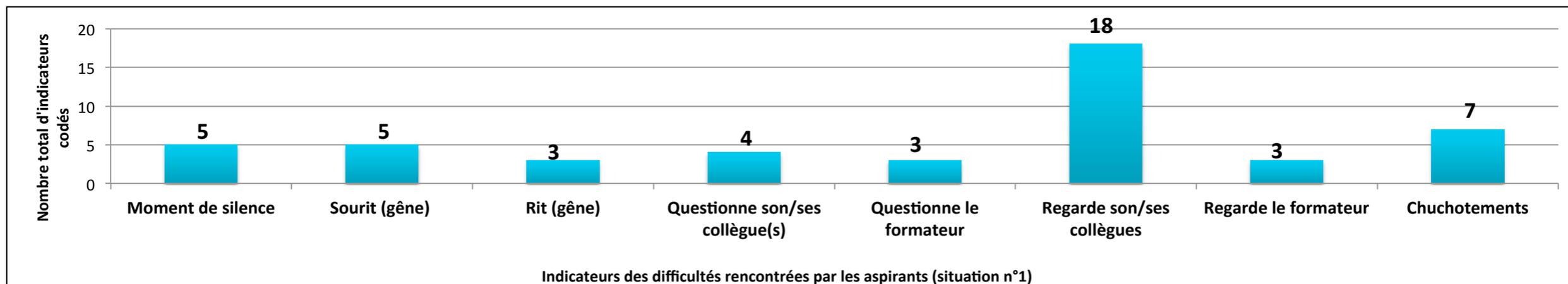
Le policier ne sait pas à priori

→ Pour lever l'incertitude : besoin d'obtenir des informations complémentaires

Exemple : **Crimes et délits contre les personnes (situation n°1 et n°2)**

Les policiers ne se renseignent pas ou se renseignent partiellement sur la situation

→ **Difficulté** : sur quelle base peut-on entrer dans l'habitation?



3. Résultats (3/7)

3.4. Interventions à forte charge émotionnelle

Le policier se laisse piéger par l'EFFET TUNNEL

➔ “Tendance à focaliser son attention sur un point donné (ex. la victime), avec abstraction du reste des paramètres en jeu (autres actions policières)” (Caupenne, 2011).

Exemples :

➤ Crimes et délits contre les personnes

- **Ecart Prescrit – Réel** : les policiers entrent ensemble dans la pièce où se trouve le cadavre et y restent pendant un laps de temps trop long (concerne 8 situations de travail simulées sur les 9 situations analysées). Certains policiers vont même omettre de visiter toutes les pièces de l'habitation suite à la découverte du cadavre (concerne une situation sur les 9 situations analysées).

➤ Agression sexuelle

- **Ecart Prescrit - Réel** : les policiers oublient de réaliser toutes les actions policières relatives à la descente sur les lieux lors de la prise de contact avec la victime (préservation des traces ; enquête de voisinage ; appeler des renforts ; ...) (concerne les 2 situations de travail simulées analysées).

➤ Disparition inquiétante

- **Ecart Prescrit – Réel** : les policiers ne considèrent jamais les parents (ceux qui signalent la disparition) comme de potentiels suspects.

3. Résultats (4/7)

3.4. Interventions à forte charge émotionnelle

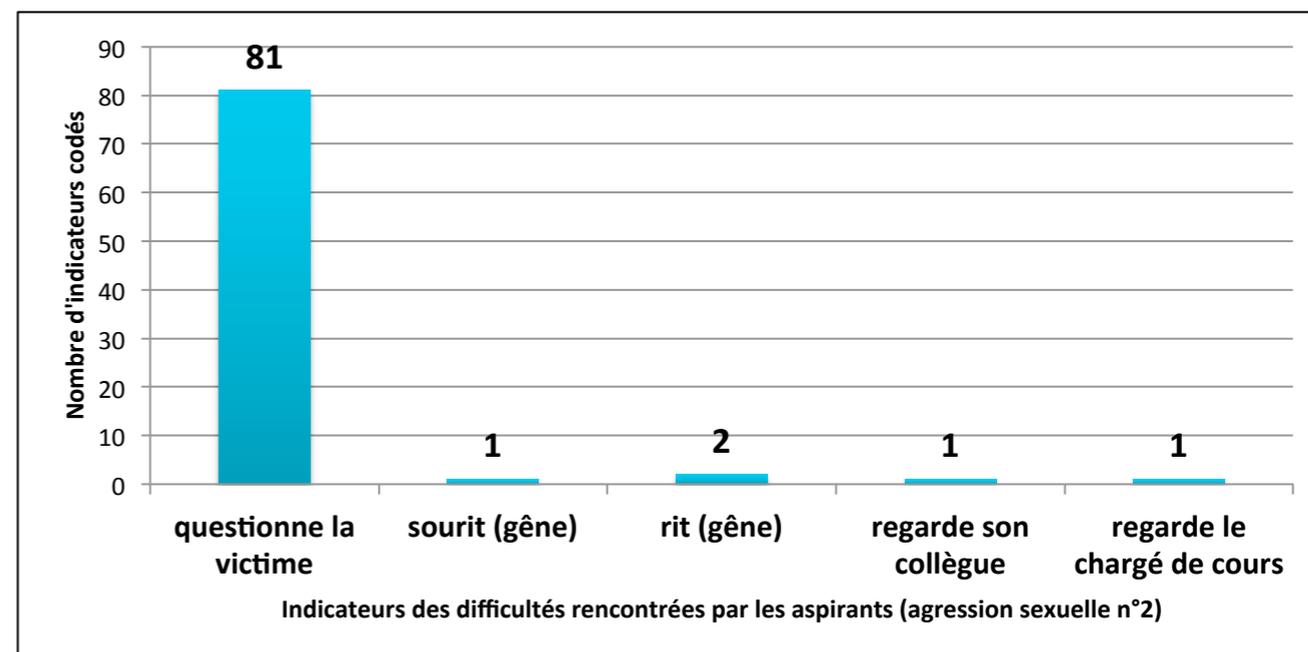
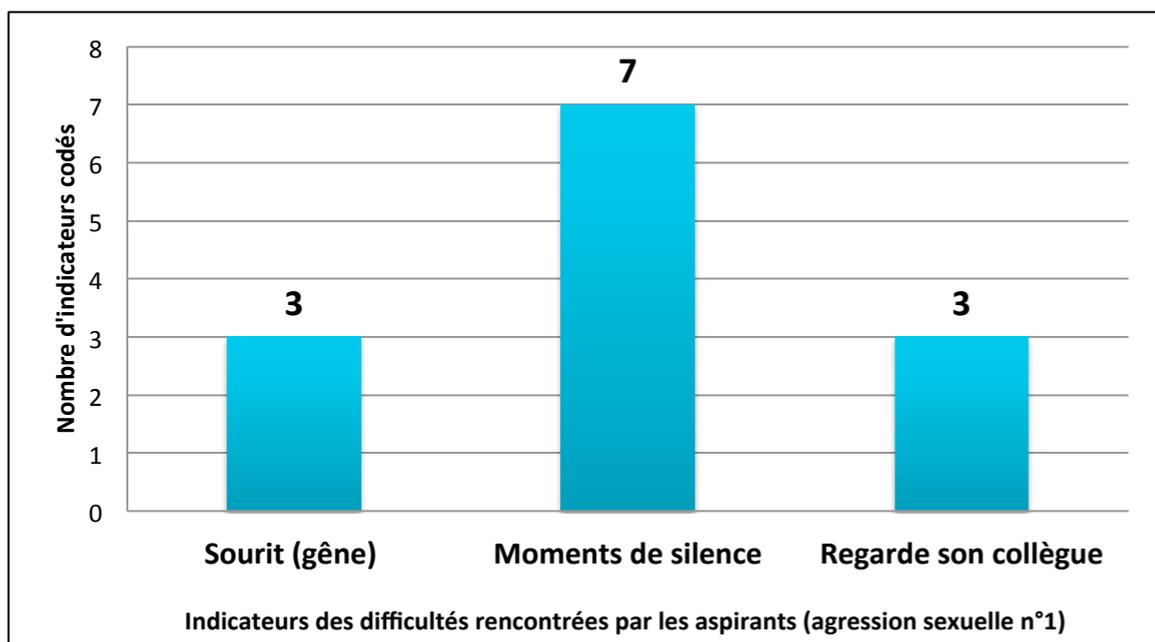
Le policier éprouve des difficultés à intervenir auprès des victimes (gérer/faire face à leurs réactions)

Exemple n°1 :

➤ Agression sexuelle

- **Les difficultés rencontrées se traduisent (dans les 2 situations de travail simulées) par :**
 - des paroles maladroitement (ex : « il ne vous a touché que la poitrine? »)
 - des hésitations (mal à l'aise) à utiliser certains termes (fellation, pénétration,...)

Mais aussi par les indicateurs suivants :



(Les policiers posent 21 questions à la victime)

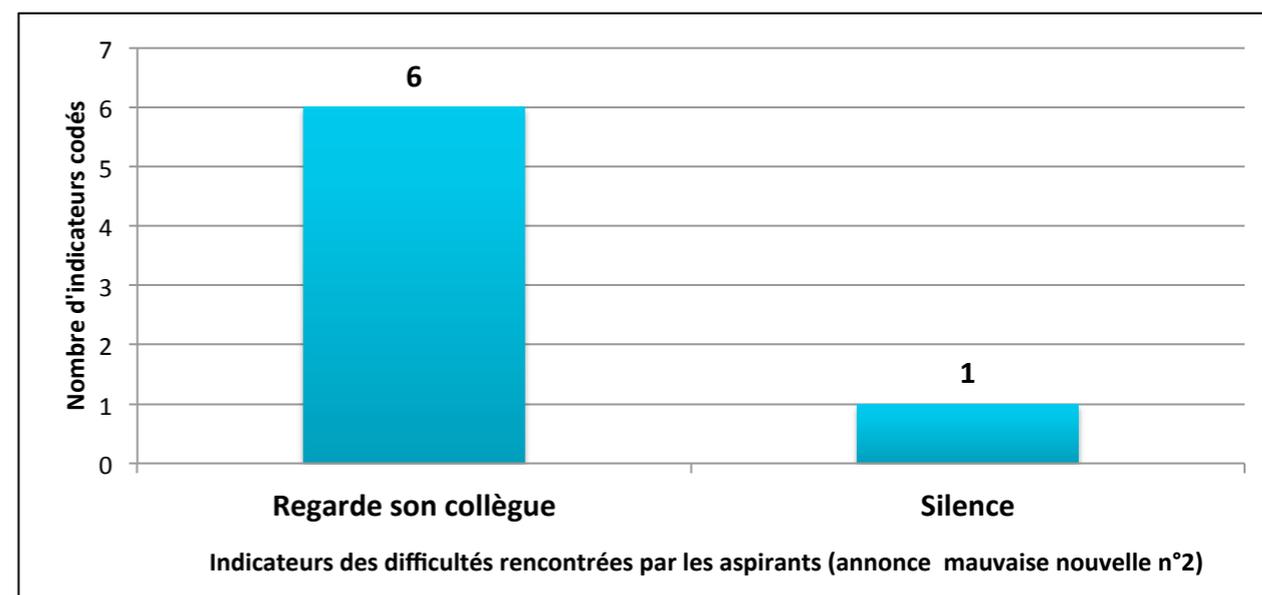
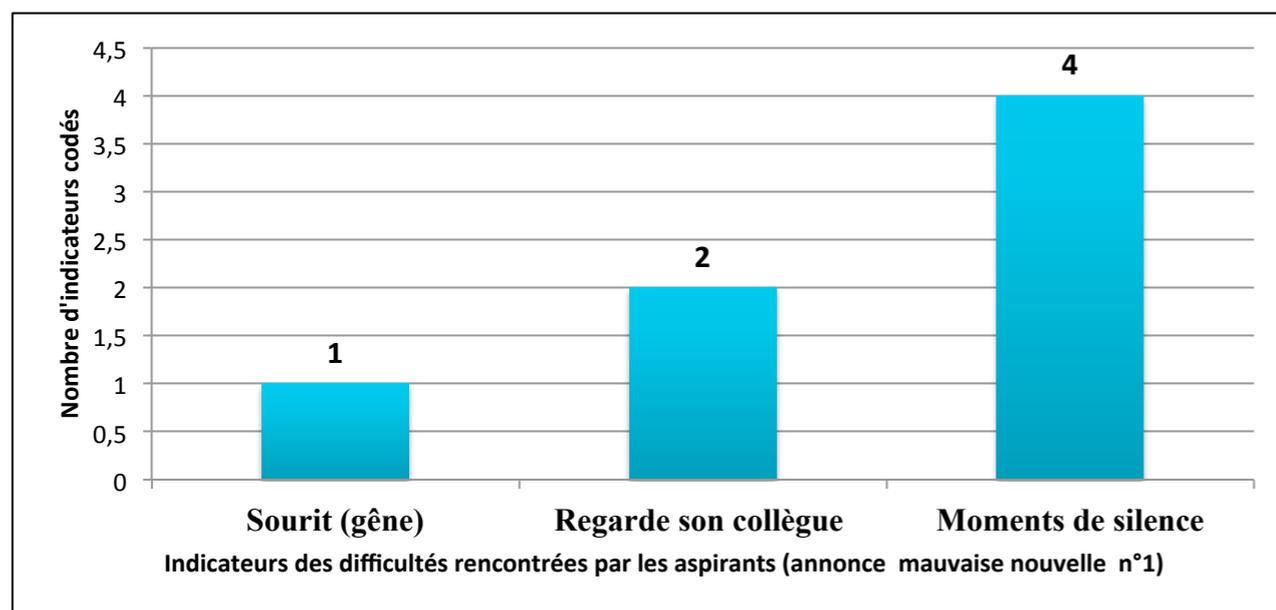
3. Résultats (5/7)

Exemple n°2 :

➤ Annonce d'une mauvaise nouvelle

- **Ecart Prescrit – Réel** : utilisation de termes trop techniques (jargon policier) (ex : autopsie, restitution du corps, dernier hommage,...) (concerne 4 situations sur les 5 situations analysées)
- **Les difficultés rencontrées se traduisent par :**
 - des paroles maladroitement (ex : « on peut prendre contact avec eux si il le faut! » ; « on va faire notre possible! ») (concerne l'annonce d'une mauvaise nouvelle n°1)
 - des paroles qui manifestent un certain agacement (« je vous l'ai déjà dit madame! ») (concerne l'annonce d'une mauvaise nouvelle n°2)

Mais aussi par les indicateurs suivants :



3. Résultats (6/7)

3.5. Faire face à l'imprévisibilité

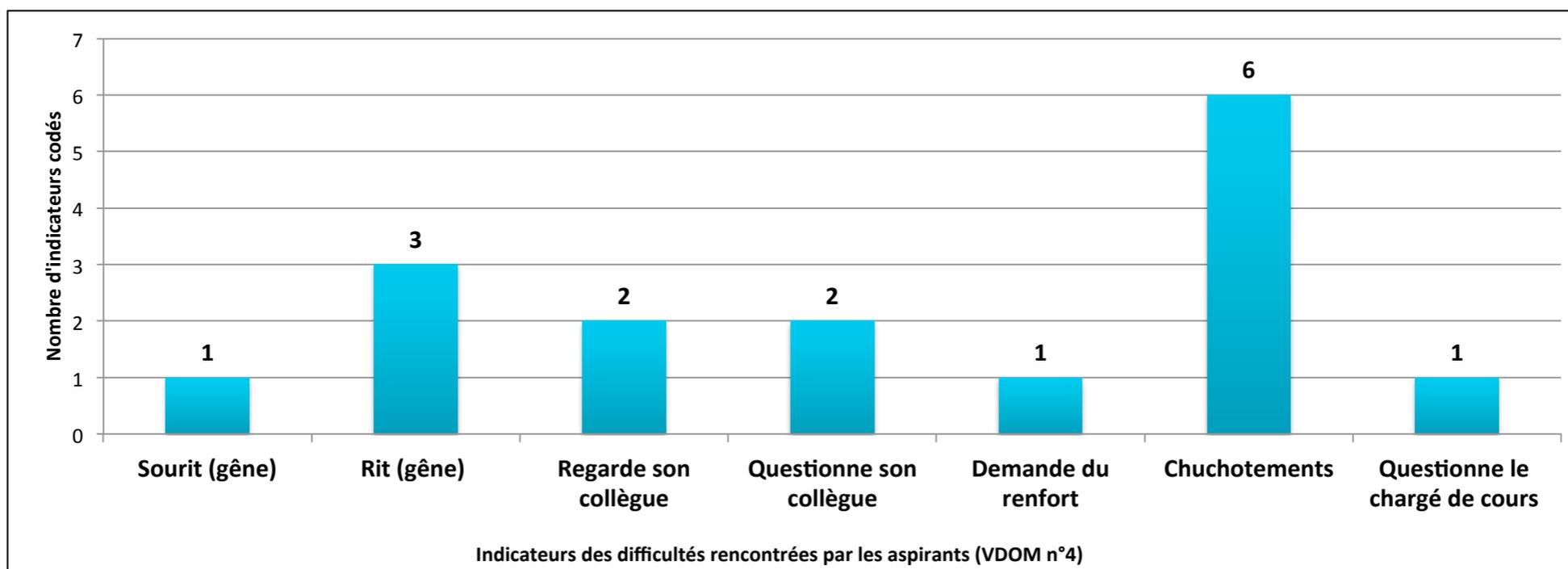
Le policier ne s'attend pas à

Exemples :

➤ VDOM

VDOM n°4 : découverte d'un couteau près de la porte et arrivé de la compagne du suspect

- ➔ **Ecart Prescrit – Réel** : la fouille de l'habitation commence très tardivement (10 minutes après le début de l'intervention) et s'opère sans la présence du suspect
- ➔ Difficultés rencontrées au cours de la situation de travail simulée se traduisent également par les indicateurs suivants :



3. Résultats (7/7)

3.6. Travail en équipe/collaborer

Le policier éprouve des difficultés à collaborer, à travailler en équipe (incertitude par rapport à l'autre)

Exemples :

➤ Disparition inquiétante

- **Ecart Prescrit – Réel** : mauvaise répartition des rôles au sein du binôme (qui fait quoi?)
 - ➔ Au cours de l'intervention, il aurait été plus judicieux de laisser le policier 1 (celui qui a pris des notes au cours de l'audition) prendre contact avec les différents services de police (réaliser les différents avis)
- ➔ **Difficultés rencontrées au cours de la situation de travail simulée :**
 - les avis formulés par le policier 2 sont incomplets et parfois erronés
 - le policier 2 ne parvient pas à répondre seul aux 43 questions formulées par les différents services de police : nécessite l'intervention du policier 1 (8 interventions) et de la maman (4 interventions)
 - le policier 2 ne parvient pas à répondre à toutes les questions (8 questions sur les 43 questions formulées restent sans réponse)

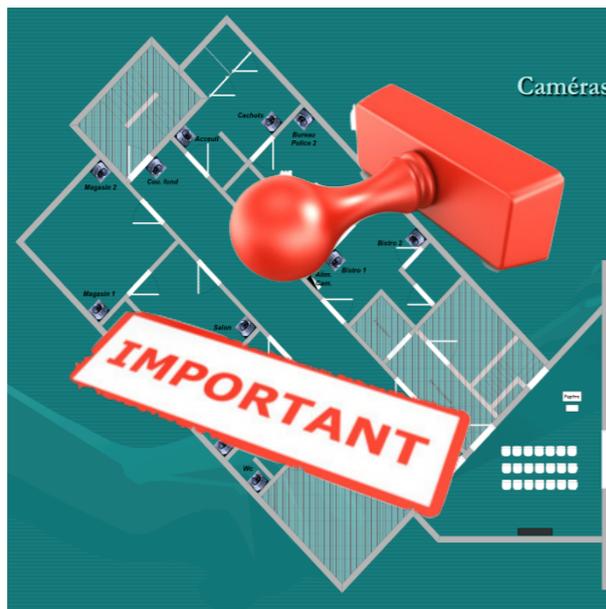
➤ VDOM (visite domiciliaire)

- **Ecart Prescrit – Réel** : mauvaise répartition des rôles au sein du binôme
 - VDOM n°1 : les deux policiers procèdent à la fouille de l'habitation
 - VDOM n°4 : le policier explique le contenu du document de consentement au suspect, la policière assure la protection de son collègue

4. Conclusions

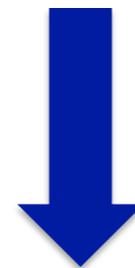
Missions des inspecteurs de police : répondre à des situations d'urgence, protéger les citoyens, sauver des vies,...

→  **Compétences professionnelles et compétence réflexive**



Pas suffisant

→ Nécessité d'améliorer la formation initiale : davantage de liens entre la théorie et la pratique)



Mais aussi



Mentorat

Merci pour votre attention

