

**La caméra corporelle : une nouvelle technologie à l'épreuve du quotidien policier**

**Anthony Amicelle**

**Samuel Tanner**

**Centre International de Criminologie Comparée**

**Université de Montréal**

**Le 22 août 2018**

***\*\*\*Ce rapport est la propriété du Service de police de la ville de Montréal (SPVM). Toute demande d'accès à ce document doit obligatoirement être adressée au SPVM\*\*\****

## **TABLE DES MATIÈRES**

1. INTRODUCTION.....	4
1. 1. Objectifs de la recherche .....	4
1.2 Méthodologie.....	4
1.3 Considérations conceptuelles guidant la démarche méthodologique .....	5
1. 4 Données, échantillonnage.....	6
1.4.1 Les entretiens.....	6
1.4.2 Les observations.....	8
1.5 Les limites.....	9
1.6 Analyse .....	10
2 LA TECHNOLOGIE.....	10
2.1 Règles d'engagement : représentations et expériences .....	10
2.1.1 Déclenchement de la caméra.....	10
2.1.2 Extinction de la caméra .....	12
2.1.3 Les cas d'oublis.....	13
2.1 Effets de la technologie.....	15
2.1.1 Ressources.....	15
2.1.2 Contraintes .....	19
3 LA CAMÉRA EN PRATIQUE.....	22
3.1. Influence sur les pratiques .....	22
3.2. L'installation d'une distance avec le citoyen.....	24
3.3. Entre collègues.....	29
3.3.1 L'enregistrement des conversations privées avec le partenaire .....	29
3.3.2 La coopération policière.....	30
4 FINALITÉS DE L'IMAGE PRODUITE.....	31
4.1. Transparence.....	31
4.1.1 Pour les citoyens : redonner confiance.....	31
4.1.2 Pour le corps de police : régulariser les interventions.....	33
4.1.3 Politique : redorer l'image du corps de police .....	35
4.2. Usage des images.....	37
4.2.1. Par la hiérarchie : l'évaluation des interventions.....	37
4.2.2. Par le corps de police : l'amélioration des pratiques policières.....	39

4.2.3. À la Cour.....	39
CONCLUSION .....	44

## 1. INTRODUCTION

### 1.1. Objectifs de la recherche

Le présent document fait suite au déploiement du projet pilote d'adoption des caméras portatives, mené par le Service de police de la ville de Montréal (SPVM) entre 2016 et 2017, et constitue l'un des volets de son évaluation. Alors que le processus d'évaluation du projet repose sur une double approche quantitative et qualitative, le présent document traite exclusivement du volet qualitatif, ancré sur une méthodologie décrite ci-dessous. Leurs auteurs ont agi de manière indépendante et l'analyse qui suit, ainsi que la production du présent document, ont été rendues possibles grâce à une subvention du Conseil de la Recherche en Sciences Humains du Canada (CRSH – Développement Savoir). **L'objectif général du volet qualitatif du projet pilote d'adoption des caméras portatives vise à étudier et analyser l'impact de l'adoption des caméras sur les agents qui en sont équipés et ce sur trois dimensions :** 1) dans leur rapport à leur routines, habitudes et tâches professionnelles quotidiennes; 2) dans leur relations avec le public et; 3) dans leur relation avec leur organisation, tant du point de vue de leurs rapports avec leur collègues que leur hiérarchie. Pour atteindre cet objectif, 2 objectifs spécifiques ont été identifiés : **objectif spécifique 1** : étudier l'usage que font les policiers de la caméras dans le cadre de leur routines opérationnelles quotidiennes et leurs interactions avec le public. Comment perçoivent-ils cet outil technologique? Comment se l'approprient-ils dans leurs pratiques quotidiennes (ex : quand la caméra est-elle utilisée? Dans quel(s) types de situations? Dans quel objectif?). **Objectif spécifique 2** : Évaluer et analyser l'impact et les conséquences, en termes de bénéfices et d'inconvénients, de l'utilisation des caméras portatives pour les policiers de terrain, ainsi que pour l'organisation. Autrement dit, les pratiques policières en matière d'utilisation des caméras portatives sont-elles cohérentes avec les intentions initiales de leur adoption telles que formulées dans le projet pilote (assurer la transparence des interventions policières et consolider le lien de confiance entre la police et les citoyens), ainsi que le cadre de régulation de l'utilisation des caméras portatives?

### 1.2 Méthodologie

Situer le présent document nécessite de décrire les étapes qui ont jalonné la recherche dont il fait état, de façon exhaustive, des résultats. À l'origine, cette recherche est née de ce que l'on pourrait qualifier de « rencontre heureuse » entre, d'une part, le SPVM, alors sur le point de débiter un projet pilote d'adoption de caméras portatives et, d'autre part, les deux chercheurs souhaitant étudier d'un point de vue qualitatif l'impact des caméras portatives dans le cadre d'une subvention fédérale du CRSH obtenue pour une période de 2 ans. Suite à quelques rencontres initiales entre les deux parties, il a alors été convenu que les objectifs poursuivis par les chercheurs s'inséraient dans le projet pilote d'adoption des caméras portatives par le SPVM, en

particulier en matière d'évaluation des impacts de celles-ci sur les patrouilleurs, leur travail au quotidien en lien à leurs routines et aux relations avec le public, ainsi que sur l'Organisation de manière générale. Sur la base de cet accord initial une démarche méthodologique a été dressée conjointement entre le comité responsable du déploiement des caméras au sein du SPVM (ci-dessous nommé le comité) et les deux chercheurs (ci-dessous nommés les chercheurs), décrite dans les sous-sections suivantes.

### **1.3 Considérations conceptuelles guidant la démarche méthodologique**

Les objectifs d'évaluation de l'impact des caméras portatives, décrits ci-dessus, visaient avant tout à collecter **le point de vue de leurs utilisateurs**. Dans ce cadre, une méthodologie qualitative s'imposait, reposant à la fois sur des entretiens avec les principaux intéressés, ainsi que des observations non-participantes (COBRA) avec les policiers munis de caméras – ou sur le point de l'être. La recherche traitant des impacts de technologies a montré à quel point il est important de documenter non seulement l'utilisation concrète d'une nouvelle technologie, mais aussi des représentations que leurs utilisateurs en ont et qui éclairent leurs manières d'en faire usage. En effet, l'utilisation d'un instrument offre à la fois de nouvelles possibilités a priori (par exemple, dans le cas de l'adoption des caméras portatives, ces possibilités prennent la forme d'une transparence accrue des actions policières, dont il est présumé qu'elles participeront à l'augmentation et la consolidation de la confiance entre la police et les citoyens – possibilités positives) mais aussi, elle s'accompagne de contraintes. Ces contraintes proviennent à la fois de l'instrument en tant que tel et des possibilités, ou capacités, qu'il offre en vertu de sa conception, son architecture, ses fonctionnalités et ce pour quoi il est pensé, mais aussi du cadre de régulation et des directives qui accompagnent son utilisation. Fort de ces considérations, présumer que la caméra corporelle est adoptée de manière uniforme et sans questionnement par tous les participants de l'organisation serait faire preuve de naïveté. Il est connu que certains offrent une résistance à l'adoption de nouveaux instruments technologiques, d'autres les contournent, et enfin d'autres encore les utilisent au prisme du sens, ou des significations, qu'ils accordent à leur mission professionnelle ainsi que relativement aux conditions organisationnelles et sociales dans lesquelles ils évoluent. Dès lors, il devient nécessaire de s'intéresser aux conditions entourant l'appropriation – ou la résistance – qu'offre l'acteur face à un nouvel instrument. Pour ce faire, une approche qui tienne compte de l'interprétation de l'acteur en lien à la caméra corporelle est nécessaire puisque les objectifs de ceux qui décident d'adopter un tel instrument, ainsi que des concepteurs de la caméra corporelle, ne permettent pas à eux seuls de saisir l'ensemble de ses effets et où une certaine force d'action « autonome » se développe dans la relation que ses utilisateurs ont avec elle. Ainsi, tout en étant contraints par l'instrument et son déploiement au sein de l'organisation, la manière dont les participants opèrent la caméra n'est pas nécessairement passive ni entièrement guidée par des règles établies. Dès lors, comment les acteurs utilisent-ils la caméra corporelle devient une question centrale pour en comprendre ses effets. La notion d'appropriation fait référence à un processus de « dialogue » et de réflexion entre l'instrument et

le champ dans lequel il est utilisé (le travail de patrouilleur) et qui produit des usages innovants ou routiniers. Il devient donc central d'interroger ce dialogue : quel impact produit la relation entre l'instrument et l'acteur? Bien entendu, le processus dynamique de « dialogue » entre l'instrument et un contexte spécifique d'action peut produire des pratiques non-intentionnelles et inattendues. D'un côté, les stratégies d'appropriation sont toujours situées dans un contexte social et peuvent être diversifiées. De l'autre, des personnes évoluant dans des contextes sociaux, géographiques, organisationnels et hiérarchiques différents peuvent percevoir un instrument différemment. Ces stratégies peuvent être regroupées en trois catégories, soit 1) se conformer à l'instrument (la caméra corporelle peut être reçue favorablement et être adoptée telle quelle); 2) la neutralisation ou le contournement de l'instrument et, finalement; 3) le détournement de l'instrument (où la caméra corporelle peut être utilisée à d'autres fins que son objectif initial). Sans anticiper ici sur les résultats, nous verrons que chacune de ces stratégies a été déployée par les participants.

#### **1.4 Données, échantillonnage**

À la suite d'une entente entre le comité et les chercheurs, et sur la base des considérations conceptuelles ci-dessus décrites, une approche méthodologique a été développée. Premièrement, indiquons que 3 sites d'implantation des caméras portatives ont été retenus par le comité, soit 1) une section métro (SM); trois postes de quartiers (PDQ 8; 38; 39) ainsi que 3) le module de circulation sud (MCS). Pour chacun de ces sites, deux séries d'entrevues ont été menées selon le principe suivant : phase I – entrevues pré-implantatoires des caméras et; phase II – entrevues menées alors que les participants étaient équipés de caméras. Également, une série d'observations non-participantes ont été menées par les deux chercheurs.

##### **1.4.1 Les entretiens**

Au préalable, et avant chaque entretien, les participants étaient informés des conditions d'utilisation future à des fins de recherche de leurs propos par les consignes suivantes :

*"Avant de débiter l'entretien, je souhaite vous demander si vous acceptez que celui-ci soit enregistré afin de faciliter le déroulement de notre discussion et son analyse ultérieure. Dans ce cadre, sachez que l'ensemble de cet entretien sera anonymisé et qu'il sera donc impossible de relier à vous les propos que vous tiendrez aujourd'hui. Concernant l'utilisation future de ces propos à des fins de recherche, la présentation la plus précise qu'il pourrait y avoir de vos propos sera: 1) dans le rapport final SPVM du projet pilote sur les caméras: une citation d'une ou plusieurs phrases en faisant référence à "un policier de l'unité XX (section ou poste de quartier concerné) du SPVM"; 2) dans des publications académiques: une citation d'une ou plusieurs phrases en faisant référence à "un agent d'une police municipale en Amérique du Nord".* Après ces propos introductifs un seul agent a refusé d'être enregistré.

Le tableau ci-dessous résume le nombre d'entrevues individualisées pour chacune des phases et chacun des sites. Au total, 117 entrevues ont été réalisées. Les entretiens se justifient avant tout par la nécessité de collecter l'expérience des participants avec la caméra corporelle. En particulier, il était nécessaire de documenter leur perception de l'instrument (essentiellement Phase I des entrevues), ainsi que leur parole quant à l'usage, la perception et l'interprétation qu'ils en font de manière pratique, dans le déploiement même de la caméra. Chaque entrevue débutait par une série de questions permettant de situer la personne au sein de l'organisation (nombre d'années dans le service; fonction; rôle; etc.). Ensuite, débutait les questions en lien à la caméra corporelle à proprement parler en fonction de la phase (I ou II) en question.

La phase I visait avant tout à explorer les perceptions des participants au sujet de la caméra corporelle, à travers des questions du type «Avez-vous déjà entendu parler des caméras portatives?»; «Quel est votre avis sur les CP?»; «Comment percevez-vous leur arrivée au SPVM?»; «Connaissez-vous des collègues qui s'en seraient déjà prémunis?»; «Pensez-vous que cela va avoir une influence sur vos pratiques?»; «pensez-vous que cela sera utile/nécessaire?»; «Par rapport à votre routine professionnelle quotidienne, comment a priori imaginez-vous en faire usage?»; «Si vous avez le choix, souhaiteriez-vous être équipés d'une CP?».

Quant à la phase II, son objectif a consisté à documenter l'expérience des participants alors qu'ils portaient la caméra. Voici les questions qui ont été abordées : «maintenant que vous êtes équipés de la CP, qu'en pensez-vous? Quel est votre avis sur elle?»; «Par rapport à votre routine professionnelle quotidienne, comment en faites-vous usage?»; «Comment avez-vous vécu individuellement et collectivement son arrivée dans votre section?»; «A-t-elle une influence sur vos pratiques / et avec vos collègues? Si oui, comment?»; «Pensez-vous que la CP vous est utile ou nécessaire?»; «Si vous aviez le choix, souhaiteriez-vous continuer à être équipé d'une CP?». Enfin, et pour prévenir tout impensé dans les thématiques abordées, une dernière question était posée, tant en Phase I que II : «Avez-vous quelque chose à ajouter dont nous n'aurions pas parlé et qui, pourtant, vous semble important dans le cadre de l'adoption des CP?».

Tableau 1 : Nombre de participants rencontrés pour chacun des sites et des phases

Phase	SM	MCS	PDQ		
			PDQ 8	PDQ 38	PDQ 39
<b>I</b>	18	9	7	15	14
<b>II</b>	16	8	4	15	10

Quant au tableau suivant, il indique les dates auxquelles les entrevues ont été menées pour chacun des sites et chacune des phases :

Tableau 2 : Dates des entrevues pour chacun des sites et des phases.

Phase	SM	MCS	PDQ		
			PDQ 8	PDQ 38	PDQ 39
I	Mai 2016	Mai 2016	Sept. 2016	Sept. 2016	Sept. 2016
II	Nov. 2016	Sept. 2016	Avril 2017	Avril 2017	Avril 2017

Les écarts concernant le nombre de personnes rencontrées entre les phases I et II se justifient par plusieurs raisons : mutation des participants, congés, disponibilités des chercheurs.

Les entrevues ont duré de 20 minutes à 1h30 sans qu'il n'y ait de différence marquante pour l'une ou l'autre des phases. Toutes se sont déroulées sur le lieu de travail des participants, soit respectivement la section métro (888, Boulevard de Maisonneuve); le module de circulation sud (944, rue de l'Inspecteur); le PDQ 8 (170-15<sup>ème</sup> avenue, LaSalle); PDQ 38 (1033, Rue Rachel Est) et PDQ 39 (6100, Henri-Bourassa Est). Les entretiens se sont déroulés de manière individuelle et s'il est difficile de maintenir l'anonymat absolu des participants, nous avons pris plusieurs mesures pour garantir la confidentialité des propos. Premièrement, tous les propos ci-dessous sont au masculin. Cette démarche se justifie avant tout par le fait que les femmes étaient moins nombreuses que les hommes, présentant un risque plus élevé d'être identifiées. Deuxièmement, nous avons volontairement coupé tout passage susceptible de permettre la reconnaissance d'un participant, notamment en : supprimant tout nom propre (personne ou lieu); tout événement auquel un participant aurait participé et qui aurait eu une grande visibilité dans les médias; tout nom identifiant spécifiquement un lieu auquel les participants sont associés dans leur routine quotidienne (ceci vaut notamment pour le MCS). À l'exception de deux participants, toutes les entrevues ont été enregistrées à l'aide d'une enregistreuse numérique, afin de faciliter leur retranscription pour fin de codification et analyse. Dans une très large majorité des cas, les entretiens se sont très bien déroulés et l'accueil des deux chercheurs a été excellent. La plupart des participants étaient à l'aise et ont répondu à toutes les questions en dépit d'un climat de tension sous-jacent à une période de négociation entre employeur et employés au sein de l'organisation, tel que ressenti par les chercheurs. Nous reconnaissons que ce climat a pu avoir une influence sur les propos des participants et nous reviendrons sur cette question dans la section traitant des limites de notre approche.

#### 1.4.2 Les observations

Également, des observations non-participantes (COBRA) ont été menées pour chacun des sites, soit un total de 6. Toutes ont été réalisées par les deux chercheurs. Une a eu lieu au MCS, de jour en septembre 2016, alors que les policiers étaient momentanément privés de la CP. Quant aux observations alors que les participants étaient munis de la CP, elles se répartissent de la façon suivante : 1 de nuit à la SM en septembre 2016; deux de nuit au PDQ 8 (17 et 19 avril 2017); deux de jour au PDQ 39 (24 et 25 avril 2017). Aucune observation non-participante n'a pu être réalisée au PDQ 38 en raison de conflits-horaire du côté des chercheurs. Ces observations se



justifient par la nécessité, pour les chercheurs, de se familiariser à la réalité professionnelle des participants et ce, essentiellement pour leur permettre de qualifier, nuancer, pondérer et mettre en perspective les entretiens. À plusieurs reprises, les observations nous ont permis de relativiser certains propos tenus par les participants et, surtout, de prendre conscience que la pratique ne suis pas systématiquement le discours. Cet élément est crucial.

### 1.5 Les limites

La démarche méthodologique n'est pas sans présenter certaines limites qui peuvent avoir exercé une influence dans les résultats et les propos des participants. En premier lieu, les participants rencontrés avec la caméra n'en étaient équipés que depuis quelques mois. Ceci indique qu'au moment de l'entrevue, les participants n'étaient pas encore pleinement familiarisés avec l'instrument et ceci apparaît à plusieurs reprises dans les entretiens, alors que les personnes mentionnent qu'elles n'ont pas encore le réflexe systématique de l'allumer (ou l'éteindre), mais aussi que par les règles qui accompagnent son utilisation, son ergonomie, ou encore son fonctionnement, elle mobilise une grande partie de leur esprit dans les interventions que les participants ont à mener. Ce manque «d'automatisme» et ainsi une préoccupation élevée pour son utilisation de la part des participants pourrait avoir teinté les réponses des personnes rencontrées, qui pourraient avoir tendance à porter un regard plus négatif sur l'instrument.

Une seconde limite tient au climat particulier entre employeur et employés au sein de l'organisation durant la collecte de données. Alors en négociation depuis plusieurs mois portant notamment sur le régime de retraite, l'adoption de la caméra a été perçue par beaucoup comme étant imposée par la direction, réclamant alors de la part des policiers un effort supplémentaire dans un climat déjà tendu. L'adoption de la CP a provoqué également une certaine perplexité parmi les participants ne serait-ce que dans la rapidité avec laquelle tout le processus s'est déroulé. Alors que les demandes pour du matériel supplémentaire pour des policiers se sentant mal équipés sont demeurées lettre morte – du moins selon les propos des personnes rencontrées – l'adoption de la caméra et, qui plus est, dans un délai aussi court, a provoqué des réactions d'incompréhension et du ressentiment. Dans ce contexte, et pour ces raisons, certains participants ont explicitement fait comprendre qu'ils n'avaient aucune motivation à participer au projet pilote, indépendamment de leur opinion relative à la caméra corporelle. Il convient tout de même de mentionner qu'une lettre d'entente avait été signée entre la direction du SPVM et le syndicat des policiers (Fraternité des policiers et policières de Montréal) sur les balises d'utilisation des enregistrements. Les représentants syndicaux ont également fait partie des différents comités qui ont suivi l'évolution du projet.

Enfin, une troisième limite tient au peu d'observations qui ont été menées. Les 6 observations ont permis de mettre en perspective les propos des participants et, surtout, de révéler que les pratiques peuvent par moment être sensiblement en décalage avec les discours prononcés. À certaines reprises, lors des entretiens, les participants ont mentionné agir d'une certaine

manière, or la complexité parfois des situations rencontrées révèle des pratiques parfois plus nuancées. Ainsi, davantage d'observations auraient permis d'élaborer plus systématiquement des connaissances empiriques sur les interventions en pratique et offert alors une source plus solide de pondération des propos. Cela étant, cette remarque ne limite en rien les perceptions des participants quant à la caméra corporelle.

## **1.6 Analyse**

Les résultats présentés ici proviennent en très large partie des entretiens et, dans une moindre mesure, des observations qui viennent alors principalement pondérer les propos lors que c'est pertinent. La stratégie d'analyse a été la suivante : après avoir retranscrit tous les entretiens enregistrés une première lecture de l'ensemble des verbatims a été menée qui a permis d'identifier une première série de thématiques globales (ex : les enjeux liés à la confiance, au déclenchement de la caméra; la gestion des images; la surcharge administrative). Par la suite, une double lecture transversale (identification des propos de chaque participant sur les thèmes identifiés) et verticales (thèmes abordés par chaque participant) a été menée, permettant alors d'affiner l'identification des thèmes et leur contenu. L'ordre des thèmes qui suit a été déterminé par leur importance, en termes de récurrence, dans les propos des participants.

À partir d'une analyse qualitative des entrevues, réalisée à l'aide du logiciel NVivo, nous avons dégagé l'expérience des agents relative au projet pilote, basée sur leurs perceptions et représentations du port de la caméra. Pour cela, nous avons donc procédé à une analyse thématique des données. Dans un premier temps, des thèmes généraux ont été identifiés. Chaque entrevue a ensuite fait l'objet d'une lecture systématique, qui a débouché sur la création de sous-thèmes, visant à colliger l'ensemble des opinions recueillies. Ces sous-thèmes ont permis de procéder au codage des entrevues, consistant en la catégorisation de leur contenu et en l'isolement des citations correspondantes. Ce travail de codage a ensuite débouché sur une synthèse exhaustive des thèmes identifiés, incluant les points de divergences et de convergences des participants, constituant ainsi la trame du présent rapport. Les citations les plus représentatives ont été sélectionnées afin d'illustrer, le plus fidèlement possible, les propos des participants. Précisons qu'il s'agit là des perceptions des participants et de la manière dont ils ont compris les directives d'utilisation de la caméra.

## **2 LA TECHNOLOGIE**

### **2.1 Règles d'engagement : représentations et expériences**

#### **2.1.1 Déclenchement de la caméra**

Aussi bien en phase 1 qu'en phase 2 des entrevues, les agents rencontrés manifestent une certaine distanciation à l'égard de règles d'engagement imposées, favorisant un déclenchement discrétionnaire de leur caméra lorsque la situation le nécessite selon eux. En phase 1, les agents sont partagés entre ceux qui souhaiteraient l'utiliser dans la majorité des situations et ceux qui ne l'activeraient que dans certains cas de figure. Ils s'accordent cependant pour dire que la caméra devrait être déclenchée lorsqu'ils ont le sentiment de faire face à une situation qui peut dégénérer, que ce soit envers eux ou entre individus. Pour certains, la caméra ne devrait être déclenchée que lorsqu'elle permet de saisir une infraction sur le vif.

*« Quand tu t'en vas sur une intervention, tu sais jamais comment elle va finir, mais j pense que l'idée de la partir quand il y a une interaction avec quelqu'un, c'est la meilleure façon parce que justement on sait jamais comment une intervention va finir. Des fois, elle peut aller super bien, des fois elle peut finir tragiquement, donc ça peut finir n'importe comment. J pense que c'est comme ça que je l'utiliserais si on me donnait le choix. Je la prendrais, je l'allumerais quand je débute une intervention avec quelqu'un. »*

*« Moi, je serais d'accord qu'on l'utilise à tout moment quand on intervient, quand on sort du véhicule pour..., bah c'est sûr que sortir du véhicule pour aller chercher un café, j'vais peut être pas... ça va peut être prendre la place sur les disques durs pour rien là. Mais à chaque moment qu'on sort du véhicule pour une intervention, qu'on fasse un appel où... moi j'suis d'accord pour l'utiliser parce que si on commence à filtrer « oh certains appels on l'utilisera pas », on sait jamais à quoi s'attendre »*

*« On va être obligé de l'allumer à chaque intervention. Sauf exception. Moi j'aurai préféré laisser ça au jugement des policiers. Sachant que... on pense qu'une intervention pourrait dégénérer, autant verbalement que physiquement. Ou une grosse intervention à risque pour les gens. Peu importe. Laisser le choix aux policiers de la partir ou pas de la partir. »*

En phase 2 et conformément aux directives d'engagement, les agents précisent déclencher la caméra quand ils procèdent au criminel ou sur appel, mais non lors de leurs interactions quotidiennes avec le public :

*« On l'allumait juste si on pensait que notre intervention allait mener à l'arrestation criminelle ou pénale... Fais que, tu sais, toutes nos interactions de tous les jours, c'est pas filmé. Exemple, si quelqu'un me demande le chemin dans le rue, je [ne] le filme pas là. Si quelqu'un décide de se plaindre après ça, je l'ai pas allumé puis je verrai. »*

Les directives locales d'emploi de la caméra ont évolué au fur et à mesure de l'avancement du projet, en tenant compte des enjeux pratiques liés à l'utilisation de la caméra et pour clarifier les consignes (sur le terrain, mais également au niveau administratif). Ces changements intervenant

au cours du projet pilote ont parfois eu pour effet de rendre les agents confus quant aux situations dans lesquelles déclencher la caméra.

*« À moment donné, ils ont dit: "Bon, ben, peut-être que, tu sais, si vous êtes conscient que vous faites rien, ben partez pas votre caméra." Donc vous n'êtes pas obligés de la partir dans les circonstances où vous n'êtes pas directement impliqués. Donc ça c'est une des choses qui s'est allégée. Même encore là, comme policier principal en intervention, il y a pertinemment des événements où on sait que, exemple, le mode de fonctionnement, la directive nous demandait de la [caméra] partir. Je prends par exemple, l'exemple qui revenait souvent en débriefing avec les responsables, donc le fameux vol à l'étalage. Donc je m'en vais faire quelque chose qui est très routinier avec quelqu'un qui est généralement coopératif. Oui. Ça peut dégénérer puis on, à ce moment-là, on la partirait, tu sais »*

### 2.1.2 Extinction de la caméra

Un consensus s'observe également entre les phases 1 et 2 sur les situations dans lesquelles les agents considèrent que la caméra devrait être éteinte. Conformément aux règles d'engagement, ils estiment préférable de couper la caméra en présence d'une victime ou d'une personne vulnérable et dès que la dignité humaine ou la vie privée des individus sont concernées :

*« J pense que des situations, ça serait mieux de pouvoir la fermer. Comme j'vous disais tantôt une victime d'agression sexuelle mettons qui est très refermée, j pense que ça serait important pour une personne comme ça qui, déjà que c'est difficile de parler, déjà que c'est difficile d'avoir appelé quand c'est eux qui ont appelé, de savoir en plus qu'ils sont filmés, j pense que de fermer la caméra ça serait une très bonne solution à ce moment-là. »*

*« J'avais bien compris que si j'arrive, exemple, c'est une personne qui est suicidaire. Ça n'a pas rapport [avec le] criminel pantoute, tu sais, on va l'éteindre. Puis là on va agir avec la personne avec dignité, dans le fond, une personne qui est malade, une personne qui.. Fais que, tu sais, rentrer dans l'intimité... »*

En plus de préserver l'intimité des citoyens, les agents expriment également la volonté de protéger la leur, en éteignant la caméra lorsqu'ils se retrouvent avec leurs partenaires, afin de ne pas enregistrer leurs conversations privées ou celles qui leur permettent de ventiler leurs journées, ainsi que leurs discussions stratégiques :

*« La caméra, je ne m'attends pas à ce qu'elle roule 24h/24. Je présume que ça va être sur appel, j'espère, parce qu'il faut qu'on ait quand même un minimum d'intimité dans le véhicule. Faut qu'on puisse se parler sans être filmés. Faque j pense ça va être plus sur les appels. Comme je dis tous les commentaires... tsé des fois on ventile en sortant d'un*

*appel, tsé « ah tabarnak ou telle affaire », c'est sûr qu'on va attendre que la caméra soit éteinte avant de le faire. »* [REDACTED]

En phase 2, deux autres situations dans lesquelles l'extinction de la caméra est favorisée ressortent du discours des agents. D'une part, lorsque le bon déroulement de l'intervention est mis en péril par la présence de la caméra ou que la personne avec qui l'intervention est réalisée est mal à l'aise face à l'enregistrement :

*« Si j'vois que ça gêne, ça bloque, ça, j'vais la fermer, merci, bonsoir pis on en parle plus, j'vais faire mon intervention comme j'la faisais avant, sans avoir eu de caméra, ça fait juste une couple de mois qu'on a ça, pis avant ça, ça allait super bien, faque moi si quelqu'un insiste et que j'ai le feeling que ça va mieux aller, y reste que sur caméra si y dit : « ah, j'vais la fermer, pis j'vais, j'vais coopérer », tu l'as sur caméra c'te bout-là, là, qui va coopérer si y'arrive de quoi après t'as toujours bien c'te bout-là qui dit qui va coopérer ... »* [REDACTED]

D'autre part, dans le cas de coopération avec d'autres policiers qui ne portent pas la caméra, certains agents préfèrent éteindre les leurs afin ne pas alimenter une forme de méfiance qui viendrait gêner la coopération.

*« Il y a des policiers des autres postes de quartier qui voulaient pas venir sur nos appels, parce qu'ils disent que c'est filmé. Donc... Ça nous éloigne tous et chacun. Puis là à la fin ce qu'on faisait c'est que le premier policier arrivé filmait puis les autres ils n'avaient pas à filmer parce qu'on était en collaboration. Sauf que là tu t'arrangeais pour ne pas être dans l'angle de la caméra pour... peu importe ce qui se passe. Ça ne marchait pas à la fin. Plus personne qui filmait. Sauf les deux policiers impliqués, mais si toi t'es avec d'autres citoyens, tu filmais rien. Mais là si ça dégénère, en théorie t'es supposé partir ta caméra, mais là on savait plus trop, on la part-tu, on la part-tu pas? C'était plus clair. »* [REDACTED]

*« Quand c'est pour aller en coop avec d'autres polices, je la pars pratiquement jamais ou je leur demande « veux-tu que je la parte, ça va tu être utile ? »* [REDACTED]

### 2.1.3 Les cas d'oublis

Tandis que certains agents en phase 2 affirment s'être habitués à la caméra et à ses règles d'engagement au bout d'un certain temps d'utilisation, d'autres reconnaissent ne pas s'être adaptés complètement à la caméra et l'oublier fréquemment, que ce soit au poste, pour la démarrer ou l'arrêter :

*« Moi la caméra est là, je l'utilise, la seule affaire c'est que je pense pas de la partir toujours. Pis ça ça à l'air que c'est un irritant pour le service parce qu'ils veulent qu'on le parte toujours là. Pis on oublie parce que c'est pas instinctif, peut-être qu'un jour ça va*

*le devenir si on l'a pendant des années mais... moi c'est pas dans mes prises, pas ça je pense la caméra, je pense à pleins d'autres choses que la caméra. »* [REDACTED]

*« C'est comme à un moment je pense qu'on oublie la caméra, on sait qu'on l'a, fait qu'on est très à cheval. "Okay, oui, faut pas que j'oublie." Puis à moment donné on oublie qu'on a la caméra, mais on oublie aussi de l'allumer ou de l'éteindre ou de la mettre sur le mute »* [REDACTED]

Pour la plupart, c'est l'urgence des situations auxquelles ils font face qui explique l'oubli de déclencher la caméra. Ainsi, lors d'interventions qui nécessitent une réaction rapide et immédiate, les agents n'ont pas nécessairement le réflexe de commencer l'enregistrement :

*« Des fois ça arrive, ça arrivait qu'on oubliait de la partir, parce que, tu sais, vu l'urgence, des fois on reçoit un appel puis on se rend là rapidement, puis là on n'y pense pas. Ou sinon des fois, on patrouille là on voit quelqu'un qui fait, tu sais, une infraction puis on essaie de l'interpeler puis là il part à courir mettons. Mais là, soit on a oublié de la partir ou des fois on sortait vite de l'auto. Ça arrivait des fois qu'on oubliait là, mais je pense que c'est normal. »* [REDACTED]

Alors que dans les cas d'interventions résultant d'un appel indicatif les agents pensent plus facilement à déclencher leur caméra, c'est dans les cas où elles sont initiées par eux-mêmes que les oublis sont les plus fréquents :

*« C'est sûr que je l'utilise souvent plus sur les appels 911, des fois en patrouillant j'oublie de le mettre « on » tsé quand je patrouille à pied, parce que des fois j'ai pas le... avec le monde « bonjour comment ça va? » tsé en commençant ça on la met pas « on ». Pis des fois euh... y a des itinérants qui dorment pis je les réveille pis j'ai oublié de le mettre « on ». Ça peut arriver que je réveille le gars pis là y me sort un couteau mais là des fois j'oublie c'est pas une routine de mettre « on » à chaque fois que je fais une intervention. »* [REDACTED]

En effet, l'appel constitue une des stratégies développées par les agents afin de penser à commencer l'enregistrement :

*« Ils développaient chacun une technique aussitôt qu'il y a un appel, ils déclenchaient dans l'auto. Comme ça sont pas en intervention, tu sais, ils pensent, ils sont dans l'auto: "On va déclencher." Ils déclenchaient. Puis là après ça ils allaient sur l'appel. »* [REDACTED]

Cependant, alors que certains préféreraient que le déclenchement soit automatique, en synchronisation avec le système d'appel, afin de pallier aux oublis dans des situations d'urgence, d'autres rejettent au contraire totalement cette idée, qui impliquerait, selon eux, une surveillance accrue de leurs mouvements et réduirait leur contrôle sur la caméra.

En ce qui concerne l'interruption de la caméra, c'est lorsqu'une intervention est terminée que les oublis sont les plus fréquents, alors qu'ils retournent à leur poste ou véhicule et qu'ils discutent entre collègues. Or, ils craignent dans ce dernier cas que l'enregistrement de leurs conversations puisse être utilisé à leur encontre, se référant notamment au [REDACTED] (voir partie 3.3.1 sur l'enregistrement des conversations).



## 2.1 Effets de la technologie

### 2.1.1 Ressources

#### 2.1.1.1 Un outil policier

Les agents ont un avis assez contrasté sur la caméra en tant qu'outil policier. Certains d'entre eux la considèrent comme un instrument de travail inséré dans le dispositif policier au même titre que le Taser™ ou le bâton et qui nécessite une adaptation, comme c'est le cas à chaque introduction d'un nouvel outil policier. Dans ce cas, elle est pour eux une ressource, présentant une certaine utilité. Pour les autres, il s'agit d'un outil superflu qui représente une contrainte supplémentaire. La caméra est pour eux un outil de plus auquel il faut penser et qui leur occupe l'esprit dans des moments où ils ont besoin de se concentrer sur l'intervention.

*« Quand on m'a formé sur le bâton, j'étais contre le bâton. Bon parce que je me disais : « j'ai déjà ça, ça, ça, ça, ça. Là un moment donné, j'ai trop d'affaires ». Pis j'ai été un bout, j'me disais « la police, elle existe depuis je sais plus combien de temps, on n'avait pas de bâton et ça allait bien ». Mais je me suis vite rendu compte que c'était très utile un bâton. Pas pour frapper là nécessairement, mais pour toute sorte de choses. C'est un outil de travail. Dans l'emploi de la force, tu en as besoin. Ça peut t'aider dans d'autres situations que l'emploi de la force, faque j'ai appris de ça. Pis la caméra, pour moi, c'est un autre outil de travail. J'ai la conviction que ça va avoir du bon et du moins bon comme n'importe quoi » [REDACTED]*

*« C'est un outil de plus à utiliser et euh... à penser, donc ça en fait trop.... C'est trop à penser. Ça rajoute quelque chose en charge, quelque chose à penser. »* [REDACTED]

*« Si on ne l'avait pas eu, non ça ne m'aurait pas dérangé, c'est juste une contrainte supplémentaire. On a déjà assez de choses à penser sans nécessairement penser à allumer une caméra. »* [REDACTED]

La caméra est également considérée comme un outil policier en tant qu'elle est utilisée à des fins d'enquête, permettant de récolter des preuves, que ce soit à travers l'enregistrement d'une déclaration ou d'une infraction prise sur le vif. Elle possède également une dimension informative, permettant notamment l'identification des personnes présentes sur les vidéos. En ce sens, les participants détournent alors l'utilisation de la caméra.

*« Côté identification, ouais effectivement, tsé y veulent pas qu'on l'fasse, mais effectivement ça pourrait être utile, tsé, tu sais y'a un tel, un tel, un tel ils se tiennent ensemble, bien ça vient prouver, tsé on fait quand même déjà des contrôles de routine qui disent qu'un tel pis un tel sont ensemble... Bien là, tu l'as la preuve sur caméra qui sont ensemble pis oui effectivement, pour l'identification ça pourrait être bon »* [REDACTED]

*« L'utilisation dans certains cas a été comme formidable, pour certains enquêteurs dans nos dossiers; justement dans un contexte [d'une victime] où elle me fait une déclaration spontanée qu'il à l'a frappée, bien le dossier était clôt là, ça pouvait pas être plus clair que ça, on l'a vraiment sur caméra. »* [REDACTED]

*« Ça peut aider quelqu'un qui a besoin d'aide psychiatrique et que ça pourrait éventuellement servir pour dire qu'il était non responsable, donc on ne le mettra pas dans le système de justice mais on va le mettre dans le système médical, pis l'enquêteur qui chapeaute ça ou le policier responsable envoie les vidéos ou en fait une copie pour montrer ça à son intervenant et pis regarder quand qu'y a pas sa médication ce que ça donne, ça prendrait peut-être un suivi médical plus sérieux... j'crois que c'est un outil de travail qui pourrait être d'intérêt policier... »* [REDACTED]

Cependant, les agents ont formulé des critiques concernant la mobilisation de ressources financières pour cette technologie particulière au détriment d'autres outils du dispositif policier, regrettant qu'elles ne servent pas plutôt pour de nouveaux équipements (comme les vestes pare-balles ou les vêtements d'hiver) ou afin d'améliorer certains existants déjà (les radios par exemple). Cela ressort particulièrement dans les propos des agents du MCS :

*« Je pense que c'est un argent gaspillé. Il y a tellement d'autres problèmes au service qui nécessite de l'argent pour qu'ils nous donnent ça. Moi, je me souviens en 1997, les autos qu'on avait étaient toutes vétustes. Il y avait des planchers avec de la rouille, on pouvait voir le plancher. Le suspect, il a mis le pied dans l'auto puis son pied est passé à travers. Puis l'assistant directeur, il m'a demandé "Qu'est-ce que t'en penses? On met les GPS*



*dans les autos." J'ai dit "Peut-être qu'on devrait voir les autos, avant qu'on met les GPS dedans ». Puis c'est la même chose avec les caméras. On a des équipements désuets. On a des vestes qui ne sont pas adaptées à notre travail. On a des souliers qui ne sont pas adaptés à notre travail. On a des vêtements pour l'hiver qui ne sont pas adaptés. Tu sais, juste au niveau des équipements, on est vraiment en arrière. »*

*« Mais, toute cet argent-là, à très court terme, moi je le vois utilisé dans... Je peux vous en nommer plusieurs. La sensibilisation puis les corridors de sécurité. Les véhicules nous frôlent et, à un moment donné, quand on est avec quelque chose, on n'a pas le temps de courir après les gens qui nous frôlent puis y en a tellement, donc, à moment donné, y a ça. Il y a de l'équipement nécessaire. On travaille au Québec. Il fait -30 des fois. Puis on gèle, on a froid. Ça fait, il y a pas juste 8 ans, mais que... ça fait 10 ans, fait 10 ans qu'ils demandent des bottes chaudes. Des gants chauds »*

#### 2.1.1.2 Un outil de dissuasion et de coopération

La caméra est partiellement perçue comme un outil qui permet de calmer les citoyens lors des interventions et d'ainsi désamorcer certaines situations. Elle facilite également une plus grande coopération des individus, particulièrement dans le cas d'infractions routières. En phase 1 des entrevues, ressort ainsi l'idée récurrente selon laquelle la caméra a pour effet de calmer ou de dissuader les citoyens lors des interventions, découlant principalement de constats réalisés à partir de l'utilisation de caméras personnelles, avant la mise en place du projet pilote. Pour les agents, le port de la caméra rend les individus plus respectueux et polis envers la police. En les calmant, elles permettraient d'éviter les attroupements, une escalade de l'intensité de l'intervention ou encore des arrestations musclées :

*« Quand la personne sait qu'elle est filmée, on l'avise "Regardes. Tes comportements vont être filmés. Ce que tu vas faire va être capté sur vidéo." Ça va peut-être calmer les euh... les gens durant l'intervention. Peut-être éviter des blessures, peut-être éviter des arrestations plus musclées, comme qu'on dit là. »*

Les agents du PDQ39 considèrent particulièrement que la caméra va avoir un effet positif sur leur clientèle, notamment issue des gangs de rue :

*« C'est sûr que la clientèle qu'on a, si j'parle vraiment des gangs de rue comme tels, y détestent se faire voir, juste des fois y passent en avant de nous autres, y vont s'mettre un foulard dans face, tsé y'aiment pas ça s'identifier [...] ces jeunes-là, ils aiment pas ça se faire identifier, ils aiment pas ça qu'on les appellent par leur nom, faque c'est pour ça j'me dis, les caméras, ça va être extrêmement dissuasif sur eux »*

En phase 2, la caméra permet effectivement de calmer les individus mais seulement dans des formes d'interactions relativement circonscrites. Le rappel du port de la caméra et de l'enregistrement de l'intervention est d'ailleurs parfois utilisé comme stratégie afin de

désamorcer une situation. Les agents relèvent une plus grande coopération, particulièrement dans le cas d'infractions au CSR, les individus auxquels la contravention est adressée ayant l'impression que l'infraction a été filmée et qu'il ne sert donc à rien de la contester (bien qu'en réalité ce ne soit pas le cas).

*« Avec monsieur, madame tout l'monde sur des interventions où on émet des constats d'infractions, quand t'avises la personne que l'intervention est filmée, j'ai remarqué qu'avant t'avais beaucoup plus d'obstination de la part des personnes, ça se défendait plus, là on dirait que ça a saisi : «oh, ok j'suis filmé», pis là, ça s'obstine un peu moins, j'ai jamais eu réellement à m'obstiner avec un, mais ça arrive que l'monde s'essaye, pis là, c'est vraiment plus ; sort les papiers, donne les papiers, répond aux questions, pis y'essaye pas de s'en sortir, pis y'essaye pas de passer, c'est «oui, ok, c'est vrai monsieur», faque de ce côté-là, ça j'vois du positif là-dessus. »* [REDACTED]

Cependant, les agents en phase 2 remarquent surtout que dans la plupart des situations les comportements restent inchangés et affirment ne pas voir de différence avec leurs interventions antérieures au projet pilote, réalisées sans caméra. Bien que certains relèvent des impacts négatifs de la caméra sur les citoyens, sa présence pouvant par exemple les énerver ou les amener à filmer en contrepartie avec leur cellulaire, les citoyens auraient ainsi plus tendance à progressivement oublier qu'ils sont filmés et à se comporter de la même façon qu'en l'absence de caméra.

*« Les citoyens l'oubliaient vite. Ben souvent là. Souvent le monde, quand on arrive soit sur des émotions. "Vous êtes filmés. Ah okay, c'est correct." Puis passaient à autres choses puis ils pensaient pu »* [REDACTED]

De plus, aussi bien en phase 1 qu'en phase 2, les agents sont unanimes pour dire que la caméra n'a pas d'influence ou d'impact positif sur les personnes en crise, présentant des problématiques de dépendance ou de santé mentale, leur comportement n'étant pas modifié par la perspective de son enregistrement :

*« Y en a, j'pense, ceux qui sont vraiment en crise, qui sont..., j'pense que ça changera absolument rien qu'ils soient filmés. Y a des fois des gens qui savent même pas quelle journée on est, ou c'qu'ils sont, c'qu'ils font, ils sont tellement dans une crise ou dans un délire, ils ont des problèmes de santé mentale. J'pense pas qu'ils vont voir la différence, qu'il y ait une caméra ou qu'il y ait pas de caméra, ils se rendent plus vraiment compte de c'qui se passe autour d'eux, donc ça ça changera pas. »* [REDACTED]

### 2.1.1.3 Un outil de protection

La caméra agit comme une protection juridique, mais également physique, en dissuadant les comportements agressifs et violents envers les policiers :

*« Entre le citoyen et nous ça, ça ramène une sécurité parce que c'est nous autres qui sommes responsables de notre sécurité, mais le fait qu'ils se sachent filmés, bien souvent*

*y va avoir moins tendance à faire des gestes qui faut pas peut-être, tsé mettons on parle de quelqu'un armé d'un couteau, des fois qui l'sache qui est filmé même si y m'poignarde, y'est filmé tsé dans un sens là. »* [REDACTED]

## 2.1.2 Contraintes

### 2.1.2.1 L'ergonomie de l'appareil

Alors que pour certains, la caméra ne pose pas de problème d'utilisation, nombreux relèvent des aspects négatifs issus de son ergonomie. D'une part, une manipulation difficile, qui ne facilite pas une utilisation rapide, particulièrement durant les interventions, et qui a tendance à changer le focus des policiers et restreindre la spontanéité des interventions. Le mécanisme de déclenchement nécessite un certain temps pour démarrer la caméra, l'éteindre ou la mettre sur mute, temps dont ne disposent pas nécessairement les policiers dans des situations d'urgence:

*« Je trouve que ça me déconcentre dans mon travail, je trouve qu'y a des petites technicalités là des fois euh la caméra on l'a pas parti correctement, là on est en train de la regarder pendant qu'il y a des gens devant nous pour savoir si la petite lumière est rouge ou est verte, des fois on essaie de l'éteindre on l'a pas éteinte, des fois je pensais que je l'avais éteinte, il était pas parti euh... juste pour ça je trouve que ça me déconcentre beaucoup »* [REDACTED]

De plus, le positionnement peu adéquat de la caméra sur l'uniforme policier pose plusieurs problèmes concernant l'angle de prise de vue ou l'attache au manteau qui nécessite de la déplacer en fonction des températures et peut engendrer des enclenchements involontaires de la caméra. L'angle de prise de vue pose particulièrement problème aux [REDACTED] qui préconisent le recours à des caméras véhiculaires afin de pouvoir filmer l'infraction.

*« On a eu beaucoup de problèmes au niveau des attaches euh... parce que ça on a des vestes pare-balles on met ça sur les vestes pare-balles après ça bah là y en a qui mettent des manteaux là on s'en vient vers l'hiver fait que là c'est les manteaux faut déplacer la caméra fait qu'y faut penser à l'enlever de la veste, de la mettre sur le manteau quand qu'on met le manteau, si on arrive à... si on arrive à l'intérieur ça chauffe faut enlever le manteau, faut déplacer la caméra fait que ça demande quand même une gestion de ce côté-là fait que ça c'est vraiment une problématique »* [REDACTED]

### 2.1.2.2 La lourdeur administrative:

C'est l'aspect négatif qui ressort le plus des entrevues en phase 2, raison principale pour laquelle les policiers sont contre, ou ont une perception mitigée de la caméra, notamment à cause des nouvelles exigences découlant de l'arrêt Jordan. En effet, le processus de traitement des images est décrit comme assez lourd, intervenant à chaque fois que des accusations sont émises concernant une intervention ou que l'enregistrement sert de preuve à la Cour :

- 1- Écriture d'un premier rapport
- 2- Visionnement des vidéos
- 3- Écriture d'un second rapport complémentaire
- 4- Caviardage des vidéos (par la vidéosurveillance) et demande de reproduction des enregistrements
- 5- Nouveau visionnement des images par les policiers ou les enquêteurs
- 6- Envoi des vidéos à la Cour

*« C'est la rédaction de rapport, un coup que le rapport est complété, on peut pas visionner tout de suite, parce que là faut aller voir les enquêteurs, faque là on va voir les enquêteurs avec ça, eux y disent : «ok, ok c'est beau», on va faire approuver notre rapport et là on s'en va visionner, faque là c'est sûr que les [inaudible] bien on va l'faire en accéléré, mais y'a beaucoup de chose qu'on veut voir, des deux côtés justement pour s'assurer qu'on a rien manqué aussi dans la narration, faque eux autres, on les visionnait au complet, faque c'est sûr que là on va chercher un vingt minutes facilement de visionnement pis après ça bien si y'a des éléments à ajouter, bien on va faire notre complémentaire, sinon, si on a rien à ajouter, c'est correct pis là, en plus avec l'arrêt Jordan faut ajouter les notes, les ci les ça, faque ça remet... Puis dépendamment de l'appel bien ça peut aller jusqu'à une heure, parce que là après faut faire notre demande d'extraction d'enregistrement des vidéos, ça, ça vient de te rajouter un dix minutes-là, parce que le temps d'aller chercher le formulaire, de rentrer dans notre (eh), d'aller chercher les bons vidéos séquentiels et tout ça, ça l'air de rien, mais ça va vite là »*

Les agents regrettent ainsi de ne pas pouvoir visionner la vidéo avant de rédiger leur rapport. De leur côté, les superviseurs considèrent que la charge de travail est encore plus importante puisqu'ils doivent justement « superviser » la gestion de la preuve et du caviardage ainsi que visionner les vidéos afin d'évaluer les agents.

*« Pratico-pratique, moi, comme superviseur, il y a une lourdeur administrative, et de beaucoup. Tous les rapports que je suis obligé de signer, puis m'assurer que la preuve est là, il y a une lourdeur. Tu sais. Il faut s'assurer que la demande, tu sais... C'est des choses en plus dont je dois m'assurer. Tu sais faut être sûr que les demandes de vidéos, de bandes sont sorties. Tu sais, si il y a des choses à caviarder, tu sais, que ça soit fait. Puis, à moment donné, moi, étant donné que je ne suis pas sur l'intervention, un agent lui, son implication de réécouter son vidéo, il peut se permettre de sauter des bouts parce que lui il connaît l'intervention. Donc il peut savoir: "Ouais. Bon. Les premiers 10 minutes, je jase à quelqu'un puis c'est pas le suspect, puis je peux l'avancer.". Tandis que moi avec tous les gens avec qui je fais affaire, on est.. Mettons, on est 20 agents sur l'équipe. Ben, moi je n'ai pas cette information là. »*

Les caméras ont également des incidences sur les situations dans lesquelles ils déclenchent la caméra, puisqu'ils peuvent parfois estimer que l'intervention ne vaut pas la peine d'être enregistrée, anticipant le temps supplémentaire de visionnement qu'elle risque d'impliquer.

Les caméras amènent alors une augmentation de la charge de travail, parfois considérée comme une perte de temps, notamment lorsque les policiers ont la sensation que cela est inutile et que les juges ne vont pas systématiquement regarder les vidéos transmises.

*« Souvent nous, là on la part, on filme, tout est enclenché pis c'est toi l'enquêteur au dossier, faque tu reçois tes CD, c'est là vraiment que c'est plus long, parce que faut que tu refasses ta complémentaire après ton visionnement, faut que tu re-visionnes tes trois, bien ta copie originale, tu re-visionnes tes trois copies après qu'y aient été caviardées, t'envoies ça à Cour, pis là à Cour ; ouin j'les ai reçus tes CD, mais j'les regarde pas... Pourquoi j'aurais à «double checker» encore leurs caméras, surtout quand, là y'en a des premiers qui sont allés à Cour pour des causes qui avait des CD pis, y se font dire par les procureurs ; «on les regarde même pas les vidéos» » ██████████*

Les agents regrettent que le processus de traitement des images soit le même selon les situations d'intervention, alors que cela n'apparaît pas utile pour eux dans certains cas, comme les vols à l'étalage, pour lesquels l'infraction n'est pas filmée.

*« C'est des irritants qui sont surtout administratifs. L'appareil en tant que tel, c'était un bon choix d'appareil, ça fonctionne bien, l'utilisation est facile. C'est tout le volet administratif puis juridique qui vient avec qui rend notre tâche un peu plus lourde. C'est sûr qu'on se doutait qu'en rajoutant un nouvel outil, ça n'allège pas nécessairement notre charge de travail. On se doute que ça va rajouter quelques éléments. Sauf que dans un contexte où on est déjà très chargé au niveau administratif alors que notre travail voudrait qu'on soit le plus souvent possible à l'extérieur, dehors, en train de répondre à des appels, mais là on rajoute encore un volet administratif, selon moi, qui pourrait peut-être être corrigé sur certains aspects. » ██████████*

Dans certains cas, le visionnement peut être fait en mode accéléré afin d'aller chercher des éléments précis de leur enregistrement et d'ainsi gagner du temps. De plus, le temps passé au visionnement des images et à la rédaction des rapports représente du temps en moins sur le terrain, ce que favorisent pourtant les agents :

*« Ça nous enlève beaucoup de temps d'opération, beaucoup de temps sur la route que j'trouve qu'on est contradictoire un peu dans, tsé on veut être efficace, on veut être sur la route, tsé on veut que le citoyen nous voie, on veut être là, on veut être proche avec les citoyens... Mais là, on est souvent dans un bureau à essayer tsé de visionner ça, de fermer notre rapport, d'aller visionner, de, tsé c'est plus ça que j'trouvais, c'est vraiment la charge administrative qui gâche tout » ██████████*

### 3 LA CAMÉRA EN PRATIQUE

#### 3.1. Influence sur les pratiques

En phase 1, les agents sont partagés entre ceux qui estiment que leur comportement envers les citoyens ne changera pas à cause de la caméra et ceux qui estiment qu'ils auront des interactions moins naturelles. Certains expriment leur confiance à la fois dans la hiérarchie et dans leur manière initiale de travailler et ne manifestent pas d'inquiétude à être filmé. Ils estiment avoir des pratiques professionnelles et une « conduite exemplaire », qu'ils pourraient justifier à leur hiérarchie ou devant la Cour, dans le cas où elles seraient filmées. Par conséquent, ils pensent que leur usage du « pouvoir discrétionnaire » restera inchangé.

*« Tsé on n'a rien à cacher, c'est ça, pis moi j'suis bien, j'suis à l'aise d'la porter cette caméra la, autant que toi tsé si, supposons que, j'sais pas moi, j'suis rendu que j'lâche un sacre parce que la, un moment donné ça l'écoute pu, pis bien ça sera ça, j'changerais pas ma façon de travailler parce que j'ai une caméra, parce que j'ai confiance dans la façon que j'travaille. »* [REDACTED]

Pour d'autres, l'omniprésence de la caméra induit un certain stress. Craignant que la hiérarchie utilise les enregistrements pour évaluer leur travail, ils pensent que leurs interventions et leur langage seront nécessairement transformés, pour être plus « by the book ». Par conséquent, ils estiment que l'usage de la discrétion dont ils faisaient preuve dans certaines situations s'en verra restreint.

*« J'ai l'impression que ça va être un stress supplémentaire de toujours se dire « bon là j'suis filmé », mais n'importe qui dans n'importe quel métier, tu lui dis « t'es filmé », t'es stressé. Le stress monte, c'est sûr. Y a personne qui aime ça s'faire filmer. On va être filmé 24h/24. Faque c'est sûr qu'au niveau de la job, ça va... je sais pas si on va finir par s'habituer un jour, mais c'est sûr qu'on va avoir l'impression de marcher sur des œufs cassés en permanence. Faut faire attention à c'qu'on dit à c'qu'on fait. Ça va changer complètement nos manières d'intervenir d'après moi »* [REDACTED]

Cette dichotomie est également lors de l'utilisation des caméras en phase 2, mais elle est plus nuancée. En effet, si certains expliquent que la caméra n'a que très peu transformé leurs pratiques, nombreux sont ceux qui s'accordent pour dire que certains de ses aspects se retrouvent perturbés. Parmi eux, les agents notent l'installation d'une attitude qu'ils qualifient de « robotique ». Cette expression renferme l'idée que l'omniprésence de l'observation et la crainte d'être évalué par la Cour et la hiérarchie se traduit par des pratiques systématisées qui se veulent moins naturelles et moins humaines.

*« Je trouve que ça, ça rendait les interventions dans mon cas plus robotiques, un peu comme: "Okay là, je sais que le juge puis les avocats vont me regarder, fais que là faut que je fasse ça, ça, ça »* [REDACTED]

*« Ça devient plus un outil de travail ça devient un obstacle. Premièrement à la communication avec certaines personnes pis ça devient un obstacle aussi à mon intervention, pis je me souviens qu'on en a parlé beaucoup, mais pour moi ça l'a beaucoup... ça fait six mois que mes interventions sont robotisées... complètement. Complètement robotisé là je suis... je suis une boîte vocale, j'ai le même discours pis je peux pas faire autrement parce que je sais pas les images où s'en vont, [ni par qui elles] vont être visionnées [...] pis quelle impression ces images-là [vont faire]. »* [REDACTED]

De plus, l'état de conscience permanent de la présence de la caméra et de l'enregistrement de leurs actions chez certains agents, aurait tendance à les distraire de leurs interventions afin de se concentrer sur les procédures entourant la caméra :

*« J'ai pas changé ma manière de travailler de tout, par contre c'est ça (eh) peut-être ma spontanéité (eh) de juste quand on amorce sur les appels, même pas en contact encore avec le citoyen là, toutes les procédures qu'on fait dans une interception ou quand on s'en va sur un appel, ça m'a achalé, ça, ça, on la partait, le fait de parler, j'avais plus l'attention sur... [...] Pour l'aspect un peu présence et déconcentration et possibilité que, le côté voyeur de l'externe j'aime vraiment pas ça, j'me sens, c'est comme justement si j'avais, la caméra c'était pas comme si elle était sur ma veste, c'est comme si elle était en arrière de ma tête, carrément avec des gens qui regardent, pis des gens qui ont leurs opinions pis qui jugent, c'est ça, pis qui n'ont pas ma réalité, ça, ça, non, non...»* [REDACTED]

Les policiers, en phase 2, s'accordent également pour dire que les caméras viennent nécessairement impacter leur discrétion en venant réduire leur marge de manœuvre, notamment dans les affaires de stupéfiants. En comparant la caméra à une épée de Damoclès qui viendrait leur « couper la tête » en cas d'erreur, les agents expriment se sentir obligés de se justifier et d'intervenir en suivant les règles et en étant plus « by the book » dans leurs interventions. Parmi eux, un des agents explique se sentir obligé d'être plus sévère, comme s'il se sentait forcé de dénoncer l'infraction.

*« C'qu'on voit de plus en plus, pis c'que j'pense que les policiers ressentent, c'est justement ça, c'est que le travail de police est rendu avec un encadrement, c'est rendu euh un travail à la chaîne quasiment tsé. Tu vois une situation x, tu vas intervenir de façon a ou b, that's it. T'as plus tout ce pouvoir, cette discrétion que t'es capable de faire ton travail, c'est un, comme j'le disais tantôt, l'intervention policière la grande grande majorité, c'est de l'intervention humaine, c'est de personne à personne, c'est du*

*psychosocial, c'est ça. Mais tout ce côté-là, il est de plus en plus perdu j'pense. Pis d'amener un état de surveillance x par-dessus ça, ça va encore enlever ce côté là. »*

### **3.2. L'installation d'une distance avec le citoyen**

Les agents notent que cette attitude de sévérité installe une distance avec le citoyen qui se manifeste, de leur côté, par un changement au niveau du langage et, du côté des citoyens, par une réticence à parler, notamment suite à l'annonce de la caméra.

*« Selon mon expérience de travail, ça n'a rien changé à ma façon de travailler. Par contre, la caméra, lorsqu'on donne la mise en garde que les gens sont filmés, la dynamique est complètement différente avec les gens. Les gens se referment et puis répondent simplement aux questions oui/non, donnent les papiers, ces choses-là. J'trouve que ça fait plus robotisé. Le contact humain est moins là. Avant on pouvait écouter les gens, les gens pouvaient laisser aller leur émotion ou ces choses-là. Puis ce qui est compréhensible aussi. Maintenant avec la caméra là, ils se sentent filmés, enregistrés là, les émotions font moins partie [de l'interaction]. »*

En phase 1, les agents anticipent le fait qu'ils devront porter attention à ce qu'ils disent et à la manière dont ils le disent, et ce, qu'ils soient entre collègues ou face aux citoyens. Ils s'inquiètent de ne plus pouvoir avoir recours à l'humour ou au tutoiement pour désamorcer une situation, de devoir chercher leur mot ou encore de « geler » face au citoyen, notamment à cause du sentiment d'être observé par la hiérarchie et la Cour, et donc de devoir se comporter de la façon attendue.

*« C'est vrai que y a même ça comme inquiétude par rapport à moi, c'est par exemple moi j'aime beaucoup l'humour pour désamorcer une situation. J'trouve que ça marche bien généralement. Ça dépend de la personne qui est devant moi. Mais tsé ça peut être des jokes niaiseuses, mais ça après ça le juge va voir ça, c'est tu bon, c'est pas bon ? Est ce que j'devrais continuer ou pas ? C'est comme (rire)... Va falloir que j'évalue ça. Euh c'est sûr côté vocabulaire tsé. »*

*« Je fais des blagues en les réveillant, je dis "Service aux chambres." Tu sais. Je dis des niaiseries. Puis là les gars partent à rire puis ils lèvent, sont contents. Ça arrête là, là. J'ai tu vraiment besoin de filmer ça ? Fais que là, là on me demande de filmer, fais que c'est sûr que je ferai pu le même genre d'approche, de blagues. »*

Ce phénomène se concrétisent pour certains en partie après l'utilisation de la caméra en phase 2 en venant impacter leur façon d'interagir avec les citoyens, faisant preuve de plus de retenue lors de leurs interventions. Celles-ci sont moins singulières et ils ne parviennent plus à apporter leur « touche personnelle », perception qui est particulièrement forte et partagée au sein de la section métro :



*« Là je parle plus aux gens franchement. Pis même avant, on avait quelqu'un de sympa envers nous, tsé des fois on tombe sur des gens, mais ils sont sympathiques là pis qui te permet : oh monsieur l'agent, y te permet un peu à, y s'met à dialoguer même avec toi ou y déconnaît un peu, il faisait de l'humour. Moi à c'te heure, je fais plus d'humour quand j'ai un appareil sur moi là. Ça rend ma job même des fois, ça rend ma job un peu plus euh, plus intellectuel, plus euh strict. »* [REDACTED]

*« J'ai pas besoin de caméra pour faire mon travail du tout puis euh... j'avais des... des réticences au départ oui parce que je me disais qu'on était pour être scruté de partout, fallait être mieux encore que quand on était à Nicolet. Mais c'est vrai on le sent sur les interventions quand qu'on parle à quelqu'un bon on sait pas trop quoi dire on dirait que faut faire encore plus attention puis que ça fait pas une intervention qui est une mine, qui a de l'allure, qui est... je sais pas qui coule. C'est robotisé totalement. »* [REDACTED]

Les agents reconnaissent faire plus attention au langage employé et être plus « politically correct » en se sachant filmés :

*« Faut pas toujours parler comme avec un décorum là, tsé pis (eh) souvent les gens y nous comprennent, tsé (eh) on a essayé de rester le plus naturel possible, mais si j'parle pour moi, c'est sûr, c'est toujours dans ta tête là, là t'es là : « eille, ah, j viens de sacrer, ah, c'est vrai, toute, c'était filmé, pas fort », tsé, mais c'parce qu'on comprend que, c'parce que c'est, si c'est des choses qui s'en vont à la Cour, tu t'dis ; ouin, ça sera pas chic, chic de m'entendre sacrer, tsé (eh) j'suis supposé être « hyper » professionnel, mais ça arrive que, ça arrive, on est des êtres humains pis on, mais bon... »* [REDACTED]

*« Si je modifie ma communication c'est parce qu'y a un malaise. Je ressens un malaise pis le malaise c'est... je suis vu et entendu de mes supérieurs et de mes pairs c'est sûr et certain. Donc encore là c'est un... c'est un fardeau, c'est un poids qu'on met sur le patrouilleur. Donc ça, ça fait que je vais modifier ma façon de parler aux gens parce que je sais que je suis euh je suis épié pis je vais être les... les gens vont aller voir, aller écouter. »* [REDACTED]

D'autres expliquent toutefois ne pas ressentir de changement réel dans leur façon de s'adresser aux citoyens. Au contraire, l'adaptation à la caméra et la confiance qu'ils ont dans leur manière initiale d'intervenir leur permet de maintenir de bonnes relations avec les citoyens.

*« Les deux, trois premières journées parce que ça reste que, tsé on est toute un peu de même l'humain, dès qu'on se met une caméra dans le visage, on a tendance à pas agir aussi fluide que d'habitude. Tsé on est pas des acteurs, donc on est moins... Peut être les deux-trois premières journées, c'est quand même une nouvelle bebelle qu'on a sur nous autres, tsé notre équipement on est habitué avec. Mais non je je, si on visionne mes vidéos, j'ai le même langage que j'avais avant. J'me gêne pas pour faire des farces, si j'ai*

*quelque chose à dire, j'le dis. Pis non. J'vivais bien avec mes interventions avant, et j'les vis encore même si elles sont sur caméra. »* [REDACTED]

*« Depuis le début sans même avoir la caméra, j'ai toujours eu une facilité, la caméra est arrivée pis j'ai pas changé c'que, c'est sûr que t'as une petite crainte, tu dis : « bon, j'vais-tu, sans même y penser, devenir plus robot pis y'aller plus par les procédures », pis en bout de ligne, j'suis vraiment resté le même. »* [REDACTED]

L'annonce de la caméra et le phrasier qui l'accompagne viennent renforcer ce sentiment de travail robotisé. Pris dans une obligation d'aviser les citoyens de la présence de la caméra, les agents regrettent principalement le fait que la relation et la dynamique avec les citoyens soient transformées et que le contact soit coupé. Ils indiquent que le phrasier, en rendant les interactions moins spontanées, dénature leur relation avec les citoyens. Certains ont l'impression d'être « une boîte vocale » et se sentent « niaisés » de devoir parler à la fois aux citoyens et à la caméra.

*« C'que j'ai pas aimé comme tel dans l'expérience, mettons avec la caméra, c'est d'être obligé d'aviser les gens qu'ils étaient filmés, ou enregistrés, j'trouve que la relation avec les gens a beaucoup biaisé ou changé. »* [REDACTED]

*« Je trouve que, aussi, c'est pas naturel de... tsé t'arrives en premier lieu pis là faut que tu dises à la personne « monsieur vous êtes filmé », ça on oublie pis sinon quand qu'on le dit c'est comme si ça... au lieu de... que ça soit fluide l'intervention c'est comme si on leur dit « stop regardes j'ai une caméra sur moi pis je te filme » c'est... je trouve que c'est vraiment pas naturel là. De dire ça, de se préparer aussi avant d'arriver là pis de toute faire la formule comme le projet pilote nous demande de faire. »* [REDACTED]

Les agents précisent également que de manière générale la caméra entraîne une distance entre la police et les citoyens, qui se manifeste notamment par une réticence à se confier, que ce soit lors d'interventions ou d'échanges habituels, et qui supprime l'aspect de police de proximité. Ainsi, les agents remarquent qu'à l'annonce de la caméra les citoyens ont, d'une part, une réticence à livrer des informations par crainte de l'usage et des accès aux images et, d'autre part, une certaine hésitation à se confier, notamment lorsqu'il s'agit de victimes (la directive précise pourtant que le policier n'a pas à utiliser la caméra lors de la rencontre avec une victime).

*« La victime, elle, peut-être qu'elle se sentira pas à l'aise de parler devant une caméra, pis on a déjà, les, les, pas les interventions, mais les entrevues de [type K.G.B] qui appelle la, qui sont filmées pour une victime qui risque de changer son discours au fur que, tsé, mais tsé on devrait pas, on doit pas filmer à ce moment-là, parce que la victime est en pleurs, des fois est désorientée, à plus de repères pis elle veut juste écrire sa déclaration en paix tsé, pis c'est dur des fois même de faire, faire une déclaration à une victime, c'est pas évident, faque le fait qu'a la filmer ça l'aidera pas la... »* [REDACTED]

« C'était un appel pour une jeune fille avec des propos suicidaires à Berri. C'était les ambulanciers qui l'avaient trouvé euh y a un poste d'ambulancier là à Berri pis ils l'ont mis dans leur bureau pis là quand je suis allé on a commencé à lui parler là je lui ai dit tsé avant de faire un contact, [il faut] établir un bon lien de confiance, là j'ai commencé par dire que j'avais une caméra pis euh... elle dit... là ça a commencé elle dit « là pourquoi t'as une caméra, filme-moi pas, j'aime pas ça » euh pis « je veux sacrer mon camp » pis euh... je trouve que c'est ben moins personnel, la personne a ben moins tendance à se livrer à toi, ou avoir un lien de confiance quand tu lui dis déjà là la première approche ce que tu lui dis c'est « attendez madame vous êtes filmée j'ai une caméra » c'est comme... c'est ordinaire là. » [REDACTED]

Les agents décrivent des citoyens aux attitudes figées, voire pour certains, robotiques, qu'ils qualifient de froids et en retrait :

« C'te maudite caméra-là là, elle a malheureusement un gros frein. Ils parlent de police de proximité, de police de quartier, police de communauté et ça là, ça scrape toute parce que aussitôt que tu dis aux gens qu'ils sont filmés, ils figent. Donc les gens étaient comme un peu figés pis là, j'voyais qu'ils sortaient leur permis, leurs papiers pis tout ça, c'est-à-dire un peu robotique. Pis faut pas s'cacher qu'on est des humains avec des comportements, des situations pis euh fallait que j'aïlle tirer les vers du nez. Monsieur, j'ai pas trop compris votre manœuvre là-bas là, c'est quoi qui s'est passé ? Pis là, des fois, ils veulent répondre, mais comme hey j'suis tu enregistré pour qu'il essaye, je sais pas c'qui leur passe par la tête, mais y a un mur entre les deux maintenant » [REDACTED]

« Ça doit être inné là, mais je suis le genre de gars que le monde veut aller parler, ça doit être ma friendly face je sais pas là [sourire], mais souvent à l'intervention le monde s'ouvre, le monde me parle pis souvent ben j'ai... j'ai pas l'air d'un policier méchant c'est peut-être ça là, le monde me parle pis je te mens pas là c'est... dans les six derniers mois je n'ai eu aucune intervention où j'ai faite de la proximité, où est-ce que les gens se sont ouverts ou m'ont parlé de leurs problèmes, de leur passé, de leur vie, de leurs problèmes, c'est jamais arrivé. Pas une fois. » [REDACTED]

Pour désamorcer autant que possible cette situation, que quelques-uns qualifient d'« aberrante », plusieurs mettent en place des stratégies d'annonce et la plupart font le choix d'abandonner progressivement le phrasier, que certains reconnaissent oublier fréquemment. Pour ceux plus gênés par l'idée de ne pas suivre les directives, on observe une manifestation de leur empressement de voir la caméra implantée dans tous les postes de quartier, afin que les citoyens y soient habitués et qu'ils n'aient plus à les aviser.

« On avait une phrase à utiliser, moi j'utilise pas de cette façon-là. Quand j'approchais un véhicule, quand j'approche un véhicule « bonjour, monsieur, madame, je vous intercepte pour telle raison, je vous informe que vous êtes enregistré à des fins

*opérationnelles », pis là je leur demande leur document, ainsi de suite. Que moi j'pense que en les informant oui, mais en mettant pas d'emphase sur le fait qu'ils sont filmés et enregistrés, on dirait que ça a pas apporté c'te c'te froid-là. »* [REDACTED]

*« Mais c'est vrai qu'on le disait pas tout le temps non plus. Parce que je trouvais qu'à moment donné ça coupe l'intervention. Tu sais, on saute du char. On parle à la personne. Puis là, on commence à lui parler puis là on lui dit: "Ah. T'es filmé." Je trouve que ça coupe le beat de l'intervention. »* [REDACTED]

À la section métro, certains suggèrent d'ailleurs l'idée de porter un badge encore plus visible annonçant le port de la caméra, ce qui leur éviterait d'avoir à le faire et de dénaturer l'intervention :

*« Un collant 'vous êtes filmés'. Vous êtes filmé pis c'est ce qui annonce au citoyen que l'intervention est enregistrée. Donc pour moi comme ça si y a un oubli de le dire au moins la personne est prévenue tsé... juste ça la caméra ça dit rien là... »* [REDACTED]

La distance avec les citoyens est soulevée également avec l'idée déjà évoquée du recours au vouvoiement lors des interventions. En phase 1, les agents énoncent une crainte de voir leur lien de confiance avec les citoyens être affecté et dépersonnalisé par le recours au vouvoiement, qu'ils imaginent plus récurrent, notamment parce qu'ils se sentent constamment observés.

*« J'ai l'impression que le lien de confiance avec la population en général, pour moi là avec les années, que j'ai développé, vient de la manière dont je m'adapte à eux souvent. La façon de, pas me prendre plus haut qu'eux, mais de me situer à leur niveau. Des fois ça passe par euh les tutoyer, les appeler par leur prénom, faites-moi confiance, tsé y aller plus personnalisé pour établir un lien de confiance pour que cette personne-là nous parle parce qu'on veut savoir ce qui se passe. Pis souvent les personnes ont peur de nous et ne vont pas nous parler. Donc le fait d'avoir une caméra et avoir à leur dire « vous êtes filmés, vous êtes enregistrés », j'ai peur que ça, ça bloque un peu cette relation là qu'on peut établir. »* [REDACTED]

Les agents expliquent qu'il est essentiel pour eux de pouvoir continuer à adapter leur langage à la clientèle et par conséquent de continuer à utiliser leur langage habituel ou de tutoyer certains individus, notamment les plus vulnérables comme les personnes en situation d'itinérance.

*« Tsé l'exemple des itinérants, tsé ils ont pas le choix d'utiliser de l'humour alors que tsé on sait que leur condition c'est triste. Oui c'est sûr, tsé juste de tutoyer au lieu de vouvoyer tsé. J'en connais des policiers qui se sont fait amener en déontologie pour avoir tutoyé quelqu'un. Pis tsé des fois comme j'ai dit des fois faut s'ajuster. Tsé la police c'est pas noir ou blanc, c'est gris. Euh on a plein de modes de fonctionnement au service, pour chaque intervention différente. Pis c'est toujours du cas par cas, faut s'ajuster. »* [REDACTED]

En phase 2, la majorité d'entre eux indique qu'ils continuent à utiliser le tutoiement :

*« C'est pas naturel là tsé. Tsé tu le sais que c'est enregistré, tu le sais que ça peut être repris donc... tsé d'habitude t'arrives, t'agis ça se fait tout seul, moi j'ai quoi dix/douze ans de... d'expérience là pis peut-être un autre quatre ans dans le métro. Je connais bien les lieux, je connais les gens un petit peu comment ça se déroule, eux autres c'est souvent des itinérants là tsé donc euh... je connais le métier, j'aborderais pas l'itinérant en disant « vous là » tsé... je veux dire c'est pas un moins que rien l'itinérant c'est une personne et ci et ça. Mais le contexte à la Cour c'est que si ça vire mal le gars je le réveille à chaque matin. Y en a un qu'on appelle « sergent »... parce qu'il était dans l'armée et tout là le contexte je dirais pas « vous » y va me rire en pleine face y me prendra pas au sérieux. Tsé y... c'est la réalité des choses tsé [REDACTED]*

### **3.3. Entre collègues**

#### **3.3.1 L'enregistrement des conversations privées avec le partenaire**

Aussi bien en phase 1 qu'en phase 2, les policiers estiment que la caméra ne change pas les relations qu'ils entretiennent avec leurs collègues, mais ils manifestent une inquiétude importante quant à l'enregistrement de leurs conversations privées, notamment lors des 30 secondes d'enregistrement rétroactif, celles concernant les stratégies d'intervention et celles de ventilation après les interventions. Or, la caméra n'enregistre que l'image et non le son durant les 30 secondes d'enregistrement rétroactif. [REDACTED]

Pour eux, il est important de pouvoir continuer à pouvoir échanger avec leurs partenaires avec lesquels ils ont développé pour la plupart, une relation amicale sans craindre que l'enregistrement soit utilisé à leur encontre.

*« On travaille huit heures, mais on n'est pas huit heures à parler police, police, opérations seulement là. Donc, mais dans le contexte qu'on nous assure, c'est que ça va être un enregistrement, c'est nous qui allons déclencher, l'arrêter. Donc, à ce moment là, je ne verrai pas quel serait le problème. Le seul petit problème qui pourrait se poser c'est le trente.. 30 secondes rétroactif, alors là, s'il y a quelque chose qui a été dit et que... sur le coup il se passe quelque chose et que là je pars le caméra. Ben, ce 30 secondes là étant enregistrées, ce que j'ai mentionné, même si ça pas rapport à l'histoire, c'est quelque chose de personnel... Un exemple euh... Une dispute avec ma conjointe et puis que je suis*

*en train de parler de ça, puis là tout d'un coup je pars la caméra, ben je suis définitivement pas intéressé à ce que le Service de Police apprenne que la veille, je m'étais disputé avec euh.. ma conjointe là » [REDACTED]*

*« On devient très près de nos partenaires. Tsé mon partenaire, en septembre, ça fait un an que j'travaille avec lui. Tsé on va courir ensemble après l'shift des fois, euh on s'pitonne. Tsé j'passe plus de temps avec lui qu'avec ma blonde, j'sais pas si tu te rends compte là. C'est ça, c'est classique. Faque dans l'auto, on s'parle de nos vies, on s'parle de tout. On s'fait des blagues [...]. On parle de nos collègues, la vie de groupe. Ouais comme ferait n'importe quel collègue. Sauf que là, c'est potentiel d'aller à la cour. » [REDACTED]*

De plus, dans un contexte de travail où ils sont fréquemment confrontés à des drames, les agents expliquent qu'il est fondamental de pouvoir conserver la possibilité de ventiler au retour d'une intervention, afin de « faire descendre la pression », peu importe la forme que cet échange prend avec leurs collègues.

*« Avec le partenaire dans l'auto, j'trouve que c'est problématique parce que là y a des discussions qui s'font, y a des choses qui s'disent qui qui..., on est là justement pour détendre l'atmosphère, des fois on rit des citoyens, mais pas... Mais c'est pour... notre travail est tellement sérieux, tellement complexe qu'il faut des fois fff, il faut souffler. Tsé c'est le moyen, les fenêtres fermées ben là on... C'est ça. faque c'est toutes des choses qu'on pourra plus faire, plus dire. » [REDACTED]*

En phase 2, les agents déclarent alors fermer complètement leur caméra à chaque fois qu'ils se retrouvent avec leur partenaire, pour éviter d'enregistrer ces discussions privées. Cette extinction systématique de la caméra dans les cas de conversations avec le partenaire a nécessité un ajustement, rajoutant pour certains un stress de s'assurer que la caméra est véritablement éteinte :

*« C'est regarder si elle est vraiment éteinte pour pas se faire filmer pour pas faire une [728] de nous-mêmes que ça sort à un moment donné quelque part, qu'on a dit un commentaire sur quelqu'un pis que tout le monde est outré. Alors que tout le monde fait des commentaires tous les jours sur toute, mais... » [REDACTED]*

### 3.3.2 La coopération policière

En phase 1, la plupart des agents des postes de quartier 8 et du MCS craignent que des tensions et de la méfiance s'installent avec les policiers non équipés de caméras et qui, par conséquent, ne savent pas qui va visualiser les images et à quoi elles peuvent servir. Plusieurs d'entre eux se demandent comment ils doivent gérer la situation, pour ne pas mettre leurs collègues dans l'embarras. Cette inquiétude est alimentée par plusieurs cas de refus de coopération, narrés par d'autres policiers qui provoquent un sentiment d'insécurité chez les policiers.

*« Là présentement, le p'tit côté qui accroche, je connais un collègue à la circulation qui travaille déjà avec les caméras. Pis lui me disant que là présentement lui des fois il fait de la coopération avec des unités de centre-ville qui sont, qui sont sur des appels, mais qui n'ont pas de caméras, donc à certaines reprises il s'est fait dire « ah toi avec tes caméras viens pas coopérer avec nous, on aime pas ça ». C'est ce p'tit côté que j'trouve un p'tit peu plate du projet présentement »* [REDACTED]

En phase 2, certains expriment un malaise lors des opérations de coopération et d'autres manifestent une réticence à l'idée de se rendre sur les appels de coopération. Ils expliquent que les caméras ont tendance à éloigner ceux qui les portent et les autres.

*« Ça m'est arrivé d'être un peu mal à l'aise d'aller en coopération, c'est plus, mon appel, les gens arrivent en coopération avec moi parce qu'on était dans un autre secteur, puis là, oui, je filme, tu sais. C'est malaisant parce que... Tu veux pas, tu veux pas nuire, tu sais, les gens des fois ils ont des manières de travailler qui sont à eux. »* [REDACTED]

*« Ben, c'est sûr et certain que souvent il y a des événements que si on... Si on sait que les policiers ça risque de dégénérer, on avait moins envie d'y aller. Parce que là on se dit c'est filmé. Il y a des policiers des autres postes de quartier qui voulaient pas venir sur nos appels, parce qu'ils disent que c'est filmé. Donc... Ça nous éloigne tous et chacun.* [REDACTED]

## **4 FINALITÉS DE L'IMAGE PRODUITE**

### **4.1. Transparence**

#### **4.1.1 Pour les citoyens : redonner confiance**

Pour certains agents, la caméra vise à répondre à un besoin de transparence des citoyens qui n'ont plus confiance en la police. Ils perçoivent ce manque de confiance comme un véritable problème de société qui se manifeste par des avis et des attitudes très négatives envers les policiers. Cela est d'autant plus problématique qu'ils estiment qu'il nuit à leurs relations avec les citoyens et empiète sur leur travail.

*« J'pense ça doit être au niveau beaucoup d'la transparence, aussi, (eh) c'est sûr que les policiers on est sur la ligne de mire aussi, autant, on a eu, bien mettons dans les dernières années, on a été échaudés un peu par des policiers corrompus, ou quoi que ce soit aussi la, faque c'est sûr qu'au niveau de la transparence, j'pense ça peut amener une certaine (eh), bien en fait c'est ça, de la transparence, tsé autant au niveau de la population que l'avis de la population [a] de nous »* [REDACTED]

*« J'pense que ça répond à un problème de la société en tant que tel. Tsé la société veut voir c'qu'on fait, pis comment qu'on le fait parce que y' a beaucoup de négatif par*

*rapport à nous. Là c'est sûr que moi c'est rare que j'me rende sur un appel et que la personne me dit « hey t'as une bonne job je vais juste te donner un café ». Faque moi j'pense que ça répond au niveau de la société, ça va répondre à leur questionnement par rapport à c'qu'on fait et comment on l'fait, notre procédure pis blabla. Pis arrêter que les gens soient dans le négatif. »* [REDACTED]

Le manque de confiance des citoyens est dû, selon les agents, à une connaissance insuffisante de leur métier. Ils estiment alors que la caméra est un bon outil d'information pour le public, en plus de contextualiser leurs interventions.

*«Parce que les gens ne connaissent pas, on se rend compte que les gens connaissent pas notre métier. Les gens connaissent pas nos risques, notre métier. Ils pensent, souvent on va entendre des fusillades, oh pourquoi que le policier a pas tiré dans les mains, pourquoi le policier a pas tiré dans une jambe. C'est pas comme ça qu'on a été formé monsieur. Quand quelqu'un a une arme, pis nous fait face pis que notre vie est en en danger là, on fait feu nous autres dans la masse, pour éliminer le danger, pour pas que lui y... Mais les gens, les monsieurs et madames tout le monde, y nous disent n'importe quoi »* [REDACTED]

Dans la représentation que s'en font les policiers, la caméra serait donc un bon outil pour changer la perception des citoyens et leur redonner confiance en la police, tout en leur montrant le point de vue des agents.

*« J'pense que c'est pour peut être permettre aux gens de s'faire une perception plus juste de ce qui se passe et pas juste un côté les réseaux sociaux pis le jugement des gens. Tsé que là vraiment... parce que tsé souvent on dit pas nécessairement, vu que c'est sous enquête on dit pas nécessairement d'informations. Ben là j'pense que ça permettrait aussi à quelque part de donner un minimum d'informations qui pourraient faire retomber la poussière au moins le temps que les choses... que l'enquête se termine »* [REDACTED]

Contrairement à ce que pense le participant, il convient de préciser que la diffusion des images ne peut avoir lieu avant la fin d'une enquête. Toutefois, quelques-uns aux postes 38 et à la circulation (MCS) se demandent comment la caméra va pouvoir changer les choses dans la mesure où les images ne seront pas accessibles par les citoyens :

*« Je comprends qu'il y avait d'autres objectifs par rapport à nous, la transparence, puis tout ça, mais je pense pas que ça va nous aider parce qu'il faudrait que le public ait accès à ça pour voir qu'on travaille bien, pour voir qu'il y a une transparence, pour voir... Mais vu qu'ils n'ont pas accès puis ils n'auront pas accès sauf s'ils sont impliqués directement, par la loi de l'accès à l'information... Je vois pas la raison.. À part pour dire qu'on a des caméras pour la transparence. »* [REDACTED]



D'autres sont également inquiets que l'effet observé soit inverse à celui qui est attendu, comme ça a pu être le cas aux États-Unis :

*« Honnêtement avec c'que j'vois en ce moment aux États-Unis, entre autres la dernière intervention qui est médiatisée, où ce qu'on voit, les images, ça ne change rien dans l'interprétation au niveau des citoyens et [de ce que] les médias font de nos interventions qu'il y ait une caméra ou pas. »* [REDACTED]

#### 4.1.2 Pour le corps de police : régulariser les interventions

##### 4.1.2.1 Une réponse à la médiatisation des interventions par le public

Face au phénomène croissant d'enregistrement par cellulaires de leurs interventions, les agents ont le sentiment que qu'un des intérêts de la caméra est qu'elle permettrait, selon eux, de répondre aux vidéos prises par les citoyens et diffusées dans les médias ainsi que les réseaux sociaux et de donner leur version des faits. Il s'agit d'ailleurs, pour eux, d'un des atouts principaux de la caméra dans le sens où elle leur permet de se sentir sur un même pied d'égalité avec les citoyens et leur donne l'impression d'être jugés de façon plus équitable.

*« Mais moi comme policier, l'argument que j'dis tout l'temps, justement quand mes collègues s'inquiètent du fait que les images vont être utilisées pour nous reprocher des choses, moi je leur dis « les citoyens n'arrêtent pas de filmer, de présenter les images qui font leur affaire. Pour une fois, on va avoir des images qui vont présenter notre point de vue »* [REDACTED]

*« J'espère que les enregistrements vont faire en sorte qu'ils vont pouvoir être utilisés pour justement lancer une guerre d'images publiques, de médias, que nous, dans le fond, on avait rien pour contrecarrer un peu ou contrebalancer l'autre partie. »* [REDACTED]

##### 4.1.2.2 Une technologie objective ?

Pour certains, particulièrement en phase 1, la diffusion des vidéos prises par la caméra portative permettrait alors de régulariser leurs interventions auprès de l'opinion publique ainsi que d'améliorer l'image du service. Là encore, il convient de préciser que la diffusion publique des images ne peut se faire avant la fin de l'enquête et leur présentation en cour.

*« Ce serait le fun ça, qu'on puisse les montrer. Dire c'est quoi la réalité, la police à Montréal, c'est quoi qu'on... c'est quoi qu'on vit parce qu'on est facile, on est facile à blâmer, mais tsé les gens y savent ce qu'il y a en arrière de tout ça. Je pense que tant qu'à, tant qu'à filmer, autant rendre quelques unes de ces images-là publiques pour réellement montrer aux gens c'est quoi qu'on vit là, tsé. »* [REDACTED]

Les agents sont toutefois divisés entre ceux qui pensent que la caméra est un outil très utile et ceux qui estiment qu'elle n'est pas suffisamment objective. Pour certains, la caméra permet de justifier les interventions. Elle va les protéger devant la Cour mais aussi face aux citoyens ou la hiérarchie en contextualisant l'intervention. Contrairement aux vidéos diffusées par les citoyens, les caméras policières vont permettre d'obtenir l'entièreté de l'intervention et pas seulement une petite séquence qui joue souvent contre les policiers.

*« Si j'ai mal fait mon travail là... Écoutez. Je peux être poursuivi en déonto, en civil, en-- tu sais? Administrativement, il y a plein de mécanismes qui sont en place. Il y en a 0 qui sont de l'autre côté pour un peu nous... Fais que si ça... Si.. Aussi... Il y a des interventions qui sont là puis que les médias sortent puis qu'on a regardé, les gens disent : "On arrête les caméras." On se sent un peu backé »* [REDACTED]

*« Des fois, on fait des actions que les citoyens, ils font "Hein, pourquoi il a fait ça?" Ben là... En revoyant les images, tu sais, c'est plus facilement justifiable là. Nos actions aux autres... C'est justifiable là. Parce que j'ai ressenti un danger. Parce qu'il s'est approché rapidement de moi. Tu sais, des affaires comme ça là. Il avait les mains dans poche. Il s'est approché de moi... Il semblait stressé. Il regardait un peu à gauche, à droite... Pour justifier nos interventions, ça serait bon là* [REDACTED]

D'ailleurs plusieurs disent que la caméra leur enlève un poids car ils estiment qu'ils auront moins besoin de se défendre contre les citoyens qui ont tendance à déposer une plainte en déontologie. Pour cette raison, ils se sentent plus en sécurité.

*« Nous on va peut être se sentir plus en sécurité, dans le sens qu'on va dire... on va moins être obligé de se défendre avec nos interventions, dans les sens qu'on va pouvoir dire « voici la vidéo, vous voyez de A à Z c'est qui s'est passé, c'est pour telle raison que... ». Une image vaut mille mots des fois là »* [REDACTED]

La possibilité qu'elles les aident à régulariser leurs pratiques grâce aux images de l'intervention constitue une des raisons principales pour lesquelles les agents se disent ouverts et optimistes envers la caméra.

*« La façon positive que oui j'suis contente de l'avoir parce que justement ça va éviter des malentendus, faque si un moment donné j'me fais filmer lors d'une intervention pis que un bout de l'intervention qui ressort, ba au moins moi j'vais pouvoir avoir des images qui vont rendre peut être les choses plus positives ou mieux ou quoi que ce soit ou qui vont au moins expliquer qu'est c'est passé. Là-dessus, j'trouve que c'est une bonne idée. »* [REDACTED]

*« Moi la seule affaire que j'veux qu'à serve c'est de montrer que, on est transparent, que je travaille pas en cabochon, pis que j'ai pas besoin de subir pendant sept ans des, des*

*accusations que, que j'mérite pas, en gros moi, moi c'est comme ça que j'résume la caméra. »* [REDACTED]

En revanche, d'autres regrettent, que ce soit en phase 1 ou en phase 2, le manque d'objectivité de la caméra, qui selon eux ne permet pas de saisir les perceptions, émotions ou réactions biologiques dues au stress du policier lors de l'intervention. Ils regrettent ainsi que les individus pouvant visionner la vidéo (dans leur discours : la Cour, la hiérarchie ou les citoyens) n'aient pas en leur possession tout le contexte entourant l'intervention, qui ne sera pas nécessairement visible sur la vidéo et évoquent alors le biais de perception de ces personnes non présentes au moment de l'évènement :

*« Au niveau caméra, j'trouve qu'on devient spectateur, c'est ça que je déplore le gros point de la caméra. C'est qu'il y a beaucoup des gens qui vont devenir spectateurs et non acteurs. Ils ne se mettront pas dans la place du policier, ils vont regarder un film pis c'est ça que je trouve que ça coupe complètement l'émotion humaine qu'on peut avoir avec quelqu'un. Parce que c'est sûr que quand on s'en va au cinéma, on en a de l'émotion mais à peine. Là on l'a pas du tout, on devient spectateur là. C'est comme, on dit « bah ouais mais c'est évident ça qu'ça faite ça ». Mais attend un peu, t'es spectateur, t'étais pas dedans là. Tsé j'veux dire, on va te mettre dans la même situation pis euh on va te faire des petits imprévus, on va prendre ta fréquence cardiaque, on va prendre ta vision, on va prendre ton audition comme ça va changer. »* [REDACTED]

*« La police y a jamais rien de blanc ou de noir. Une intervention où est-ce que je vais expulser quelqu'un : « Monsieur selon tel règlement faut que vous sortiez d'ici », c'est super simple, ça passe super bien leur vidéo mais dès que ça sort un peu de la zone blanche, dès que ça devient gris un peu où est-ce qu'il faut que j'utilise mon gros bon sens, mon jugement c'est là que ça va laisser place à... où est-ce que la personne va visionner mon vidéo va se dire : « moi j'aurais faite ça différemment » euh... ou « moi j'aurais dit ça différemment, pourquoi le policier a faite ça ? » pourquoi, pourquoi, pourquoi? Biais de perception. »* [REDACTED]

En ce sens, selon les policiers, le manque de contexte entourant la vidéo ainsi que le biais de perception qui en découle limite l'objectivité de la caméra.

#### 4.1.3 Politique : redorer l'image du corps de police

Plusieurs agents pensent que le projet pilote a un agenda politique. Ils estiment que les caméras portatives vont avant tout servir à gagner de l'électorat et à redorer l'image du corps de police. Selon eux, elles ont été implantées afin d'appuyer le service de police et pour répondre à une demande du public, et donc des électeurs, et non de garantir la sécurité et l'amélioration des conditions de travail des agents.

*« C'est surtout pour leur image [la direction], tu sais, de, de, de se backer, tu sais. C'est pas pour notre sécurité, ils disent pas que c'est pour notre sécurité. Je sais. C'est exactement pour bien paraître devant le public et ainsi de suite. S'il arrive une situation là, ils vont dire "Nous, nos agents ont filmé l'intervention." Puis ainsi de suite. C'est surtout pour ça que je le vois. C'est pour ça.. »* [REDACTED]

*« Dans mon travail je vois pas beaucoup de positif, peut-être qu'au niveau politique c'est payant de dire que y a des caméras que c'est filmé là, peut-être là. J'imagine c'est ça l'enjeu à leur niveau là. »* [REDACTED]

Cela donne alors l'impression aux policiers que leur hiérarchie cherche à satisfaire la société à leur détriment. Cette situation est plutôt mal vécue par les agents car, d'une part, ils estiment qu'elle démontre que le Service de Police n'a pas confiance en ses agents :

*« Ça démontre quoi, moi je pense qu'on a un effet pervers aussi, c'est qu'on dit à la population, on «trust» tellement pas l'intégrité de nos policiers qu'on leur demande de visionner après... Tsé c'est on, on veut être transparent, on veut tellement être transparent qu'on vous dit ; nos policiers sont pas crédibles, sont pas intègres, la preuve on les oblige à regarder après parce qu'on n'est pas sur de ce qu'ils vont écrire, moi j'trouve ça un drôle de message qu'on envoie ... en tout cas, j'vois ça comme ça... »*  
[REDACTED]

Et d'autre part, car ils ne se sentent ni soutenus ni défendus par leur administration :

*« J'ai l'impression que la hiérarchie, justement, est plus collée sur la population, ils veulent faire plaisir à la population. Plus que... Entretien leurs travailleurs, leurs policiers. Je trouve qu'on manque de soutien à ce niveau là. Si la population est enragée. Ils vont vouloir tendre vers la population puis dire: "Oui, vous avez raison. On va prendre les démarches nécessaires." Plutôt que d'expliquer pourquoi la situation elle a été faite. »*  
[REDACTED]

*« Je comprends que le service a peur puis ils veulent pas se mettre les citoyens à dos, mais à un moment donné, c'est parce que... Écoutez, je suis pas sociologue là, mais j'ai l'impression aussi que c'est un cercle vicieux qui va juste d'un côté. Ils sont toujours du bord de la population pour pas les choquer, mais ils nous défendent jamais. On a raison de nous plaindre, tu sais. À moment donné ils sortent puis ils disent: "Regardez. Voici.. tu sais, voici ce qui a été fait puis ils ont.. bien procédé."* [REDACTED]

Ce sentiment se trouve accentué par le fait de ne pas avoir été consulté pour la mise en place du projet pilote :

*« Pis ils ne se sont pas demandé est-ce que ça va être... est-ce que ça va être un poids pour mon policier sur la route ? Est-ce que ça va être malaisant ? Est-ce que je lui*

*impose quelque chose qu'il n'aimera pas ? On s'est jamais posé les questions ce qu'on s'est dit c'est, sans doute, est-ce que notre service policier va avoir l'air encore plus transparent ? Est-ce que les citoyens vont aimer ça ? Oh ben si y vont aimer ça... . Le policier on s'en fou »* [REDACTED]

## **4.2. Usage des images**

L'usage qui va être fait des images est au cœur des préoccupations des agents, qui se questionnent, particulièrement en phase 1, sur les accès aux vidéos ainsi que sur leur destination. Ils se demandent ainsi qui va pouvoir regarder les vidéos et pour en faire quoi : les évaluer? Les sanctionner? Les soutenir?

*« On le sait pas justement ce que la direction va faire avec, on le sait pas ce que les tribunaux vont faire avec ça, on le sait pas, faque c'est sûr y'a toujours de la crainte vers l'inconnu là »* [REDACTED]

En phase 2, certaines incertitudes semblent levées, mais des doutes et craintes persistent quant à l'usage des vidéos, notamment par la hiérarchie.

### **4.2.1. Par la hiérarchie : l'évaluation des interventions**

Concernant l'usage des vidéos par leur hiérarchie, les agents présentent des sentiments mitigés et nettement partagés, parfois au sein d'un même poste, notamment quant à l'évaluation de leurs interventions à travers le visionnement des vidéos. Ainsi, on distingue dans les discours des personnes rencontrées ceux qui considèrent que le visionnement par la hiérarchie a un objectif d'amélioration des pratiques de ceux qui perçoivent une évaluation visant à les sanctionner :

1) Particulièrement au poste de quartier 39, certains agents estiment que l'évaluation des interventions par la hiérarchie leur sera bénéfique, en leur permettant de recevoir critiques et commentaires qui rempliront un objectif de formation et d'amélioration des pratiques. Parmi eux, certains soulignent le caractère irréprochable et la qualité de leurs pratiques, que l'évaluation réalisée par la hiérarchie ne viendrait que confirmer:

*« Tsé les sergents derrière les caméras, les enquêteurs ils les regardent les caméras là, j'ai jamais eu de retour comme quoi mes interventions étaient pas correctes, que mon langage était pas correct, pis de ce côté-là, bien ça vient me rassurer aussi, en quelque sorte ça vient te dire : ok t'es interventions sont correctes...Tsé, tu te fais pas plus taper sur les doigts parce que t'es rendu avec une caméra. »* [REDACTED]

2) D'autres sont contre une évaluation basée sur des images prises hors de leur contexte. Ils craignent en effet un biais de perception de la part de leur hiérarchie et que leurs pratiques globales soient jugées sur une seule intervention, voire sur un instant spécifique. Particulièrement à la section métro, les agents indiquent qu'ils favorisent une évaluation de leurs interventions

réalisée sur le terrain, par leurs superviseurs, lorsque ceux-ci les suivent sur un appel par exemple. :

*« Moi mon problème c'est qu'ils se fient juste à une intervention, parce que ça va sûrement être ça, je donne un exemple, mon superviseur qui me côtoie au quotidien qui peut visionner cinquante, cent vidéos au courant de l'année par exemple, y va savoir la tendance centrale pis la tendance générale de mon intervention... C'est ça, tandis là une personne, j'donne un exemple mon assistant directeur admettons ou suite à une intervention X qui est médiatisée, bien lui y va se faire une image de comment j'suis, comment j'interviens à cause d'une intervention, pis ça, j'trouve ça désagréable »*

*« Ça fait quinze ans et demi que je fais de la police pis voilà quinze ans le superviseur quand y arrivait une couple de mois avant le moment où est-ce qu'y doit m'évaluer y venait sur mes appels. Y venait voir, y se cruaisait en arrière de moi pis y regardait un peu comment y revient pis... oui ça aussi ça va robotiser ma façon d'intervenir pis je vais être plus sharp. Mais au moins y est sur le terrain pis y s'en vient voir le feeling de l'intervention, le ressenti qu'on n'a pas sur un visionnement de caméra. Donc je trouve que c'est impossible d'apprécier une intervention policière par un vidéo »*

La caméra prend alors pour certains encore la forme d'une épée de Damoclès, les agents ayant le sentiment de se faire surveiller, juger et potentiellement sanctionner par leur hiérarchie à travers elle. Les usages qui pourraient être faits des images filmées, notamment au niveau disciplinaire, initient par conséquent une forme de méfiance envers la caméra. En effet, bien que plus rares, certains craignent un visionnement des images orienté vers des individus précis et un outil de plus pour la direction afin de se défaire d'agents en particulier :

*« Qu'est-ce qui vont faire, surveiller? Ils ont chacun la caméra pis y vont essayer de trouver la faille... pis des failles on en a tous. Mauvaise journée, fatigué, les enfants ont pas dormi la nuit, je suis irritable mais si on part de ce principe là si quand je feel pas je rentre pas je rentrerais pas souvent là. Sauf que tsé y a des journées qu'y en a des bonnes pis des moins bonnes mais là ouvrez celle-là pis là faudrait que je me débatta pourquoi celle-là? Tout ça pour quoi parce qu'à la base... j'ai dit ce que je pensais. »*

*« C'est fou, là! Ça c'est comme Big Brother là, mais sur toi là! C'est comme si t'avais un petit oiseau iciite \*siffle\* Superviseur qui est toujours avec toi là, puis tout le temps dire "Oh! Je vais te sentencer. Oh! Tu fais ça, c'est pas correct. Je sais pas à quoi elle pourrait m'être utile, à part me sentencer puis tout.. C'est comme si je mettais une caméra sur mes enfants, tu sais... Des fois je les vois faire des niaiseries, mais imagines que j'aurais le fil de toute la journée. Ça serait-tu incroyable? Je te l'ai dit là, là, puis là je sors le vidéo, à telle heure je te dis ça et t'as fait ça. Puis tu l'as refait là, puis t'as pas fait ça, t'as*

*demandé ça. C'est fou là. Enfin, ils vont virer fou là. C'est quasiment... écoutes... santé mentale cette affaire là, là »* [REDACTED]

#### 4.2.2. Par le corps de police : l'amélioration des pratiques policières

Bien que certains soient plus réticents à l'évaluation des interventions basée sur les vidéos par la hiérarchie, nombreux perçoivent cependant le rôle d'« auto-formation » que permettrait la caméra lorsqu'ils ont la possibilité de visualiser eux-mêmes les images produites. Ainsi, ils considèrent que regarder leurs propres vidéos peut leur permettre d'évaluer leur propre travail, d'identifier les points à améliorer ou encore de confirmer la qualité de leur pratique :

*« Moi, la caméra, bref là, je vois ça comme un outil... qui va permettre de voir les shots, qui va permettre de pas répéter certaines erreurs qu'on peut commettre. Puis qui va permettre de comprendre des fois les stratégies policières quand on intervient quelque part, tu sais. Si c'est filmé, par exemple, un homme barricadé ou quoi que ce soit, mais, en terme de négociation qui va se faire, la façon que ça va être fait, le périmètre au tour, la scène comment qu'elle va être gérée. Je pense qu'une caméra, c'est fun parce qu'on peut servir de ça. "Regardes. Oh. Telle intervention, ça bien tourné. Regardes où est-ce qu'il était placé. Puis, qu'est-ce qui s'est dit. Puis, tu sais." Je vois ça comme un outil positif et non négatif. »* [REDACTED]

*« Puis le fait de te voir, d'analyser tes images aussi, tu t'analyses en même temps toi dans ta façon de parler, faque tsé oui ça, après des vidéos des fois tu te disais : «ouin, finalement j'ai l'air bête là, ok bien le prochain, j'veais essayer d'me forcer», tsé moi j'me sentais pas bête, mais finalement quand je regarde ça, ouais j'ai l'air bête faque tsé, je pense que c'est une façon de t'améliorer aussi à ce niveau-là »* [REDACTED]

*« De se voir soi-même travailler, c'est le meilleur éducatif possible. De voir des collègues travailler. Tu sais, on est tout en coopération sur les appels des autres, mais c'est rare qu'on voie l'intervention du début à la fin. Puis avec des collègues absolument par hasard, tu sais, on voit moins travailler mais de pouvoir voir les vidéos ça un impact, je trouve, éducatif qui est majeur là »* [REDACTED]

#### 4.2.3. À la Cour

##### 4.2.3.1. Survie légale

Les agents estiment que la caméra assure leur « survie légale » et qu'elle agit comme une véritable protection juridique, notamment en cas de plainte en déontologie. C'est l'aspect positif des caméras qui ressort le plus des entrevues, à l'exception de la section métro qui le mentionne très peu. En effet, la récurrence de l'emploi de l'expression « une image vaut mille mots » témoigne d'une technologie qui peut servir dans les représentations que s'en font les agents,

d'une preuve indéniable et incontestable qui va pallier le système de parole contre parole qui prévalait jusqu'alors.

*« C'est qu'au niveau légal, ça va être beaucoup plus facile de survivre, sur une intervention, parce qu'on va voir la réalité entre guillemets, une réalité de plus, une vérité de plus là, si je peux dire ça comme ça. »* [REDACTED]

*« Je pense que ça va nous backer dans beaucoup beaucoup de cas : tsé des plaintes qu'on a contre nous, à la cour tsé à la cour c'est sûr... on va témoigner en cour, quand on va à la cour on essaye d'utiliser au mieux nos facultés, mais souvent, c'est 1-2 ans après tsé, on s'en souvient pas là. Tsé souvent on se fait interroger par la défense, tu vas avoir une réponse, mais « crim ça fait deux ans, tsé j'm'en souviens pas tsé ». A la cour, c'est magnifique, ça s'est passé de telle façon, t'as le vidéo tsé »* [REDACTED]

La vidéo serait alors particulièrement intéressante dans certains cas, pour lesquels la preuve peut d'habitude être difficile à apporter du côté des agents, comme dans des situations de flagrant délit ou d'interactions avec des citoyens qui peuvent dégénérer, ou encore dans le cas de citoyens présentant des capacités affaiblies.

*« C'est sûr pour tout ce qui est de l'intervention « live » là, tsé un conducteur avec les capacités affaiblies, bien t'as la preuve directement sur la caméra... Ça, ça c'est excellent là, mais (eh) ou quand quelqu'un est pas coopératif, justement y'a un comportement déplacé, il est agressif envers nous, bien c'est excellent de l'avoir sur caméra parce qu'en Cour ça va démontrer dans quel état la personne était, pis c'est toujours plus clair avec des images là, faque ça, c'est sur que c'est merveilleux pour ça »* [REDACTED]

*« Je vous dirai que les seuls cas où ça m'a vraiment servi la caméra, c'est les conduites à capacités affaiblies. Ça, ça montre une belle preuve à la cour. Parce que c'est sûr que tu vois le... On a des preuves. Parce que tu vois le gars, tous les symptômes, de tout ce qu'il dit. Un juge va regarder ça puis il va comprendre ce qu'on a vu. Il va le voir. Ça c'est bien. Puis ça, pour le rapport, après, c'est le fun »* [REDACTED]

Particulièrement en phase I, les agents ont l'impression que l'usage des vidéos à la Cour va permettre de corroborer leurs rapports ainsi que d'éviter les contestations de la part des avocats, les images enregistrées faisant alors office de « vérité » :

*« Ça va être très bon à la Cour d'avoir les images et l'enregistrement audio de l'intervention parce que ce que le policier écrit dans son rapport est souvent contesté par les avocats ou par la personne qui a été accusée. Mais là, on va avoir une vidéo là. Tsé la vidéo veut pas, pour montrer la vérité. Faque c'est sûr à ce niveau-là, au niveau de la cour, j pense que c'est très bon. Puis ça va corroborer les faits que le policier va marquer dans son rapport. »* [REDACTED]



Cependant, la crainte du manque d'objectivité de la caméra persiste pour certains, qui considèrent que les images produites n'apporteront qu'une autre version des faits qui ne tiendra pas compte des perceptions des agents :

*« C'est la parole contre l'autre parole. Puis là, vu qu'il y a pas de preuves, ben, ils se sont dit "On va équiper les policiers de caméras. Comme ça, on va avoir une version des faits, entre guillemet, officiels, mais... il manque un paquet d'éléments encore là. Je ne suis pas, je ne suis pas convaincu que la caméra peut remplacer, tu sais, l'humain en tant que tel là. »* [REDACTED]

De plus, en phase 2, les agents constatent que la caméra ne sera réellement utile en cas de poursuites déontologiques que dans un faible pourcentage d'interventions réalisées.

*« Je dirais qu'en six mois d'utilisation (eh), c'est peut-être arrivé une fois que j'ai trouvé que c'était vraiment pertinent de l'avoir pour filmer une situation, pis c'était un cas d'entrave, tsé une personne qui a fait une entrave face à moi, pis que j'ai dû l'arrêter par rapport à ça, là ma preuve est quasiment irréfutable sur la vidéo, c'est clair et précis, donc à la Cour comme preuve, là ça va être très utile, c'est une fois en six mois que je trouve là, le reste du temps c'est, mon rapport pourrait être suffisant selon moi, mon rapport écrit »* [REDACTED]

Ils soulignent également que la vidéo sert rarement à prouver une infraction car il est difficile de réussir à la filmer, les interventions se déroulant hors du champ de vision de la caméra ou étant généralement réalisées alors que la situation est terminée, notamment à la circulation (MCS) ou dans les cas de vols à l'étalage.

*« J'trouve que ça joue sur un aspect légal mais de toute façon majoritairement, je veux dire 95 % du temps l'infraction n'est pas filmée. L'aspect légal c'est quoi ? »* [REDACTED]

*« Ils ont commencé le projet pilote, pis ils ne s'adaptent pas, tsé. Ils sont partis avec le projet pilote, les gars de circulation, après la veste, assis dans le char, où c'que tu vois pas l'infraction. »* [REDACTED]

#### 4.2.3.2. Crainte de la discréditation

L'utilisation de la vidéo au niveau judiciaire ne présente pas uniquement des avantages pour les agents qui craignent la discréditation de leurs interventions par la Cour ou les avocats, par exemple selon le langage qu'ils emploient, dans les cas où ils oublieraient de déclencher la caméra lors d'une intervention ou encore lorsque leurs conversations privées avec leur partenaire sont enregistrées et utilisées contre eux.

*« Ce qui se dit en langage policier jusqu'à quel point ça peut être utilisable au niveau de la Cour c'est toujours de l'inquiétude hein... tsé là tu parles à ton partenaire de*

*l'intervention qui s'en vient peu importe pis tu lui parles mais tu te dis tabarouate c'est filmé en Cour pis de quelle façon que l'autre va l'utiliser »* [REDACTED]

Mais leur principale inquiétude concerne l'écriture des rapports d'intervention et le nouveau processus de rédaction. En ce qui concerne le moment choisit pour visionner les images de la caméra, les agents sont partagés entre 1) ceux qui estiment que les vidéos vont aider à compléter un rapport rédigé en fonction des perceptions et permettre de combler des oublis ou d'apporter des précisions; 2) ceux qui se questionnent sur la pertinence de ne pas visualiser la caméra pour rédiger le premier rapport. Ils regrettent ainsi de devoir rédiger un rapport « de mémoire », sans pouvoir visionner, avant la rédaction du premier rapport, les vidéos qui leur permettraient de rédiger un premier rapport conforme au déroulement de l'intervention.

*« Tsé c'est sûr qu'on est humain aussi, pis le fait de rédiger notre rapport tout de suite, la réalité n'est pas à 100 %, c'est sûr, pis elle le sera jamais, mais le fait de peut-être revoir les images tout de suite, j'ai comme l'impression que peut-être ça va nous mettre en doute sur certaines choses, faque moi j'verrais plus le ; t'écris ton rapport, tu fais ce que tu penses comme avant, mais qu'après s'il y a des choses à valider que peut-être tu pourrais aller valider »* [REDACTED]

*« Ce qui m'irrite beaucoup c'est de pas le visionner avant mon rapport là, tsé je trouve ça ridicule de faire mon rapport, regarder, faire un rapport complémentaire, où est-ce qu'il y a des risques que je me contredise avec ce que j'avais perçu. »* [REDACTED]

Dans la plupart des cas, le fait de ne pas avoir accès aux images qu'ils ont eux-mêmes produites quand ils le souhaitent, génère chez eux le sentiment qu'ils peuvent se faire piéger par la Cour sur leurs perceptions au moment de l'intervention et de les voir décrédibilisées en cas d'incohérences, parfois concernant des détails, entre les deux rapports qu'on leur demande de rédiger. Ils ont alors l'impression que le rapport complémentaire servira à donner des arguments à la Cour et à la défense contre eux, plutôt que de les soutenir :

*« Ils nous demandent de faire notre rapport à la fin aussi euh dans le fond on fait notre rapport avant de consulter la caméra mais y peut avoir tsé des différences de perception pis y peut y avoir beaucoup de différences entre nos rapports, avec ce qu'on écrit pis la vidéo en réel. Puis à la Cour, des fois on écrit un mauvais temps de verbe là pis on va se poser des questions pendants quinze minutes là juste pour euh... . Parce que souvent là c'est juste pour nous discréditer notre crédibilité pis après ça y s'en fout là s'il a faite ça ou pas lui, y veulent juste que tu sois pas crédible, y vont essayer de te faire paniquer pis de te faire contredire pour euh... fait que ça je trouve que ça va être un gros outil pour ça là. »* [REDACTED]

*« Ils sont tellement puissants au niveau de la Cour là, des fois on peut discréditer un témoignage à cause de l'angle de la caméra, tu dis : «ah, j'pensais que son chandail était brun pis finalement y'était noir», tsé ça peut être aussi niaiseux que ça là. Plusieurs petits*

détails qui peuvent s'additionner qui peuvent faire en sorte que ton témoignage, un moment donné y disent «bah, finalement vous avez beaucoup de distorsions ce que vous dites», faque là sinon qu'est-ce qui risque d'arriver selon moi, c'est que le premier cas où le policier va se faire démolir si on veut à Cour, mais là tous les policiers vont changer leur façon d'écrire, on va faire un rapport de trois lignes, pis après ça on va visionner la caméra pis on va faire notre rapport de trois pages. » [REDACTED]

Comme le souligne l'extrait d'entrevue précédent, des agents modifient leur façon de rédiger les rapports, afin d'éviter de voir leurs témoignages discréditer à la Cour :

« Ça a fait en sorte que les rapports sont moins détaillés, le premier rapport tous les policiers, moi ce que je vois pis moi personnellement je vous le dis, je veux pas me compromettre parce que j'ai pas vu les images. Je vais tu rentrer dans les détails ? Non... aucunement. Ok il est arrivé tel évènement... mais je reste très général. Ça a tout changé. Ça a toute changé je faisais des rapports beaucoup plus détaillés avant maintenant je les fais... je dirais y sont mous, y sont mous... » [REDACTED]

« Dans le fond, dans le premier rapport je vais être un peu plus vague. Dire: "Okay. Il y a eu tel propos, grosso modo." Pour vraiment le clarifier comme il faut après. J'avais ma mémoire ou mes notes. Fais que là je vais dire: "Il m'a dit ça." Puis je sais que c'est pas mal ça qu'il m'a dit. Mais là, vu que j'ai la caméra puis ils vont poser ma caméra à mon rapport, j'aime mieux rester plus vague, dire: "Okay. Il m'a menacé. Il m'a dit... Il m'a dit qu'il allait x." Sans comme, deux points, ouvres les guillemets, dire ce qu'il a dit. Parce que je sais que dans la vidéo après, il va le clarifier... Ça c'est pas un problème, c'est juste un changement de méthode de travail. Parce que j'aime mieux pas me mouiller dans mon premier rapport pour pas perdre de la crédibilité avec la vidéo » [REDACTED]

Certains constatent cependant que leurs rapports restent inchangés entre les versions initiale et finale, tandis que d'autres reconnaissent ne pas visionner les images afin de se concentrer uniquement sur leurs perceptions au moment de l'intervention et ainsi éviter de biaiser le contenu du rapport. Il est important ici de rappeler que le rapport initial devait toujours être rédigé sans visionnement préalable pour éviter d'interférer avec la mémoire des policiers :

« J'ai jamais été voir mes films. Moi je fais... je suis de la vieille police oui faut que j'évolue là-dedans là mais quand je fais un rapport c'est selon mon feeling policier, selon l'interprétation que j'ai des faits pis je fais mon rapport en fonction de ça. Si y veulent regarder le film pis me questionner là-dessus par rapport au film pis tout ça ils le feront là » [REDACTED]

« Là présentement je sais que je vais pas voir ma caméra donc je fais un rapport pis quand je vais arriver devant le juge moi c'est ma perception... voici ce qui est arrivé au meilleur de mes connaissances. Vous avez une caméra ? Oui. Est-ce que vous l'avez vu ? Non. Pourquoi ? J'ai fait un rapport au meilleur de mes connaissances. On m'a dit

*de ne pas changer ma façon de travailler, avant je ne visionnais pas de caméra, fait que je ne le visionne pas plus aujourd'hui, c'est ce qu'on m'a dit. Donc si vous voulez les voir pis vous comparerez pis vous attaquerez ma crédibilité, moi je vais dire qu'au meilleur de mes connaissances quand j'ai écrit mon rapport, c'est ce que je ferais présentement. Mais si on m'oblige à le voir donc... pis je pense pas qu'y va y avoir des... des différences majeures, il suffit d'une différence pour ouvrir la porte à une crédibilité qui peut être ébranlée »* [REDACTED]

Les atouts de la caméra, qu'ils considèrent comme informative et génératrice de preuve, sont alors atténués par la crainte d'être discrédité dans la cas hypothétique d'écart entre ce qui a été filmé et ce qu'ils ont écrit dans leur rapport.

## CONCLUSION

Alors qu'en phase 1, une majorité d'agents semblaient favorables à l'introduction de la caméra portative, force est de constater que les avis sont beaucoup plus mitigés en phase 2, notamment en raison des conditions d'utilisation qui entourent la caméra. Ainsi, il n'est pas rare de voir des agents très enthousiastes en phase 1, rejeter la caméra sous sa forme actuelle, en phase 2.

En seconde phase des entrevues, les agents insistent sur les défauts de ce nouvel outil qui, pour eux, annihilent les avantages qu'il pourrait présenter. D'une part, l'utilisation des caméras portatives et le processus de traitement des images impliquent une augmentation de leur charge de travail pour des résultats qu'ils jugent peu satisfaisants. Les agents déplorent le fait que le travail administratif empiète sur le travail de terrain auprès des citoyens, qu'ils considèrent être plus utile. D'autre part, la méconnaissance ou l'interprétation des objectifs visés par l'implantation des caméras fait planer le doute quant à l'usage qui sera fait des images. Ces agents craignent d'être surveillés, surévalués ou encore discrédités, notamment par leur hiérarchie et par la Cour, en particulier en cas d'incohérence entre les deux rapports qu'on leur demande de rédiger. L'omniprésence de l'observation impose donc en elle-même des contraintes : la caméra est comparée à une épée de Damoclès qui oblige les policiers à se conformer aux règles, mêmes lorsque selon eux, une certaine latitude est nécessaire au bon déroulement des interventions, notamment auprès des populations plus vulnérables. Enfin, les agents critiquent l'ergonomie de l'appareil ainsi que ses conditions d'engagement qui selon eux, rendent souvent le travail « robotisé ». Si la caméra favorise parfois la coopération dans les relations avec les citoyens, elle peut dans le même temps créer une distance supplémentaire avec le citoyen pendant l'interaction.

Pour autant, ils reconnaissent que la caméra pourrait être un bon outil policier, notamment grâce à sa fonction informative et protectrice. En effet, selon eux, la caméra corporelle permet notamment de rétablir l'équilibre entre les citoyens et les policiers qui font très souvent l'objet de vidéos décontextualisées qui tendent à les discréditer voire à les décrédibiliser. En ce sens, la caméra redonne une place aux policiers et leur apporte un moyen de se défendre contre les accusations qui peuvent être portées contre eux. Elle interviendrait donc comme un moyen de

protection juridique même si l'« objectivité » des images produites reste source de questionnements.

La plupart des agents sont donc contre la caméra sous sa forme actuelle, mais ne sont pas nécessairement fermés à son adoption, dans la mesure où des changements quant à son utilisation et son fonctionnement sont apportés. Bien qu'ils soulignent une réelle amélioration suite à l'adoption de nouvelles directives prise pour alléger leur travail, ils estiment qu'elles ne sont pas suffisantes et leur demandent encore de consacrer un temps trop important à la rédaction de rapport. Ils évoquent l'idée de n'y avoir recours que dans certains cas comme lorsqu'ils interviennent dans d'importantes manifestations plutôt qu'à chaque intervention. Ils mentionnent également le fait que les caméras ne répondent pas à leurs yeux à une nécessité immédiate et précisent qu'elles ne font pas partie de leur liste de besoins prioritaires.