



HAL
open science

Le travail des référents au sein du dispositif Vif de la Gendarmerie de Martinique

Christelle Glondu

► **To cite this version:**

Christelle Glondu. Le travail des référents au sein du dispositif Vif de la Gendarmerie de Martinique. Sociologie. 2018. dumas-02142848

HAL Id: dumas-02142848

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02142848>

Submitted on 28 May 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Le travail des référents au sein du dispositif Vif de la Gendarmerie de Martinique

Mémoire Professionnel

Soutenu par Mme Christelle GLONDU

Sous la direction de M. Michel TONDELLIER, MCF

Année universitaire 2017-2018

Université des Antilles

Master 2 Sciences de l'éducation

Ingénierie des Actions d'Insertion et Développement Local

Crillash EA 4095

AVERTISSEMENT AU LECTEUR

L'Université n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans ce mémoire : ces opinions doivent être considérées comme propres à leur auteur.

Je dédicace ce mémoire à mon cher et tendre père.

Tu auras cru en moi tout au long de ces années,

Je tiens à te remercier pour tout et te dis... JE T'AIME

Remerciements

À M. Michel TONDELLIER, MCF à l'Université des Antilles. En tant que directeur de mémoire, vous avez su m'écouter, me conseiller, et me motiver à aller jusqu'au bout de ce master. Merci pour votre professionnalisme, votre franchise et votre disponibilité.

Au commandant de la gendarmerie de la Martinique, Le colonel François AGOSTINI pour m'avoir fait confiance et accepté que j'effectue ce travail de recherche auprès des acteurs du dispositif Vif.

Au chef d'escadron, Le commandant Jean-Michel RODRIDE, officier adjoint au commandant de la gendarmerie de la Martinique. En tant que tuteur de stage, vous m'avez fait accéder à de précieuses informations et ouvert des portes difficiles d'accès. Merci pour votre bienveillance.

À tous les référents Vif et les ISG qui ont joué le jeu en répondant sincèrement à mes questions. Sans vous tous, ce travail n'aurait pas vu le jour. Continuez à agir, ne lâchez rien.

À mon amie Vanessa LENERAN qui depuis trois ans m'apporte soutien et écoute. Merci pour ta patience et ta sincérité.

À ma famille pour l'amour qu'elle me donne, sans vous je n'aurais pas été la femme que je suis devenue.

À tous ceux qui ont participé de près ou de loin à la réalisation de ce mémoire.

Avant-propos :

Ce mémoire est avant tout pour moi un outil de lutte pour une cause qui me tient à coeur. Les violences faites aux femmes, aux hommes et aux enfants, sont un sujet auquel je suis particulièrement sensible. Dix ans après mon diplôme d'État d'éducateur spécialisé, je continue de près comme de loin à étudier ce problème qui touche toutes les couches de la population. Ce master me permet aujourd'hui d'y porter un regard plus critique, grâce aux méthodes scientifiques qu'il m'offre. Ce fut un parcours du combattant, mais je ne regrette en rien et continuerai d'apprendre.

Sommaire

Résumé.....	7
Introduction.....	8
PREMIERE PARTIE. Approche du sujet.....	11
<i>La gendarmerie, une étude spécifique</i>	11
I. Question de départ.....	12
II. Etat de l'art.....	13
La gendarmerie nationale, des acteurs qui interagissent dans un esprit communautaire.....	13
1. La communauté comme moteur d'une force armée ancienne.....	13
1.1. Une institution organisée et hiérarchisée.....	13
1.2. Une base idéologique traditionnelle prenant appui sur l'unité.....	14
2. Une profession qui fait face aux évolutions socio-économiques.....	18
2.1. L'organisation moderne bureaucratique et les interactions comme régulation.....	18
2.2. Les nouvelles tâches et leur impact sur les gendarmes.....	20
III. Problématique	22
Les gendarmes et les Vif : entre volonté, ajustement et malaise.....	22
DEUXIEME PARTIE. Phase d'observation.....	23
Les référents Vif en action.....	23
I. L'accès à la fonction de référent Vif.....	26
1. La désignation.....	26
2. Trois critères de sélection.....	28
3. Typologie des « désignés d'office »	31
4. Le refus de la fonction.....	33
II. La formation des référents Vif.....	35
1. L'absence de formation	35
2. L'apprentissage situationnel.....	38
3. L'e-learning.....	41
4. Effets du manque de formation.....	44
III. Les tâches et les difficultés rencontrées par les référents Vifs.....	47
1. La polyvalence : des tâches et des acteurs multiples.....	48
1.1. Trois statuts : GAV/ APJ/ OPJ.....	50
1.2. Une dualité fonctionnelle : entre auteurs et victimes.....	52
2. Difficultés au quotidien.....	54
2.1. Un réseau défaillant.....	54
2.2. Une référence [Vif] interrogée.....	57
IV. Les Stratégies.....	64
1. Coopération avec des groupes professionnels « civils ».....	65
2. L'expérience et le groupe comme ressource.....	66
3. Stratégies individuelles.....	68
TROISIEME PARTIE. Phase analytique.....	76
Malaise et réalité socio-culturelle locale.....	76
.....	76
I. La division du travail de prise en charge des violences intrafamiliales à la Martinique.....	77

1. Champs de compétences et d'interventions des acteurs.....	78
2. La gestion du « sale boulot » entre groupes professionnels du réseau Vif.....	82
II. Les limites de la régulation de la prise en charge des violences intrafamiliales à la Martinique	85
1. La régulation de contrôle : les gendarmes au milieu d'une hiérarchie complexe.....	86
2. La régulation autonome : le système de débrouillardise.....	88
3. Entre régulation de contrôle et régulation autonome, les conséquences organisationnelles de l'injonction à la polyvalence chez les gendarmes.....	91
III. L'évolution d'un métier tenaillé entre polyvalence et spécialisation.....	92
1. Un modèle gendarmique traditionnel polyvalent, influencé par l'Etat.....	93
2. Des gendarmes à la fois polyvalents et spécialistes : conséquence du progrès.....	95
IV. La « crise » du métier de gendarme dans une réalité socio-culturelle locale.....	98
1. Une « crise » du métier visible tant dans l'hexagone que sur le territoire martiniquais.....	99
2. Les Vif, une tâche qui accentue le malaise des gendarmes.....	102
Conclusion.....	106
Préconisations.....	108
Annexes.....	110
Annexe I : Guides d'entretiens.....	111
Annexe II : Photos documents.....	117
Annexe III : Synthèse entretiens Vif	120
Glossaire.....	123
Bibliographie.....	124

Résumé

Au sein du dispositif violences intrafamiliales (Vif) de la gendarmerie de la Martinique, gendarmes référents Vif et Intervenantes sociales gendarmerie, travaillent ensemble afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales. Afin de rendre l'action plus efficace, ils doivent aussi collaborer avec d'autres professionnels comme ceux du milieu associatif, médical, *etc.* Cette rencontre de « mondes sociaux » différents (Becker, 1982), met en lumière des interactions entre groupes professionnels où s'identifient jeux de pouvoirs, stratégies, conflits, négociation, et quête de respectabilité faisant de cette coopération un « *social drama of work* » (pièce de théâtre) (Hughes, 1971[1996] ; 73). Mais au milieu duquel cependant les gendarmes, acteurs de première ligne, semblent connaître aujourd'hui un malaise. Pourtant à l'heure où les violences sont en constante augmentation sur l'île avec deux fois plus d'interventions des gendarmes qu'en Hexagone, cette collaboration s'avère essentielle et le défi de taille : développer un partenariat cohérent pour rendre le travail de prise en charge des victimes en Martinique efficient.

Introduction

« De façon générale c'est toute la société qu'il faut embarquer dans un véritable combat culturel. L'État doit s'engager et il en va de sa responsabilité évidente d'exemplarité. L'État est en capacité de faire changer ces représentations, et de faire émerger une vraie prise de conscience (...). Nous devons donc entreprendre un travail analogue. Nous allons donc lancé ainsi la première grande campagne sur ce thème au plan national (...). Conçu à destination de toute la société, cette campagne gouvernementale aura plusieurs objectifs : susciter une prise de conscience collective, informer les victimes sur les démarches à faire, les numéros à appeler comme le 3919, les lieux où se rendre, sensibiliser la société à la problématique des violences (...) ». [Emmanuel Macron, 25 novembre 2017]

Suite au scandale du producteur américain Weinstein et la dénonciation de plusieurs autres affaires de violences, le président de la République Emmanuel Macron a tenu un discours, le 25 novembre 2017. « Je me suis engagé à ce que la grande cause du quinquennat soit celle de l'égalité entre les femmes et les hommes », a-t-il déclaré. Ce discours énoncé à l'occasion de la Journée Internationale pour l'élimination des violences envers les femmes, symbolisera l'année 2018 comme l'année de la lutte contre les violences faites aux femmes et plus globalement contre toutes les violences intrafamiliales (Vif). En effet, les violences intrafamiliales concernent non seulement les violences au sein d'un couple, mais aussi les violences faites aux mineurs et aux ascendants au sein de la cellule familiale.

Néanmoins, précisons que bon nombre de professionnels provenant de divers horizons étudient sur ce sujet. Psychologues, médecins, pédopsychiatres, associations, magistrats... sont amenés à construire un partenariat sur la base d'une volonté commune de combattre ce phénomène, et ce afin de le faire reculer par une meilleure prise en charge des victimes. « Le partenariat suppose à la fois un engagement des institutions, c'est le sens des protocoles et des conventions signés par les différentes institutions et associations. En même temps, une implication forte des personnes est nécessaire pour réussir, à partir d'un diagnostic partagé, à inventer des dispositifs adaptés, innovants et surtout efficaces ». [Ronai, Durand, 2017]

À la Martinique, les associations d'aide aux victimes dont les plus connues sont l'Union des Femmes de la Martinique (UFM), l'Association Laïque pour l'Education la Formation la Prévention et l'Autonomie (ALEFPA et la Croix-Rouge, mais aussi des services de protection de l'enfance comme l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) sont les acteurs principaux du réseau Vif. La mission de ce réseau est de venir en aide aux femmes mais aussi aux enfants par des actions de prévention

individuelle ou collective, de protection et de lutte contre la violence et la maltraitance. À côté de ces institutions sociales, il existe un autre corps de métier non relié à l'action sociale mais qui pourtant assure la protection physique des victimes, et ce 24h/24. Il s'agit des services de police et de gendarmerie.

La gendarmerie est la force policière qui occupe géographiquement la plus grande partie de l'île. 75 % des interventions gendarmiques concernent des situations de violences intrafamiliales et particulièrement conjugales. Les violences familiales et domestiques représentent un problème important en Martinique avec une augmentation chaque année du nombre de cas. Pour mieux accueillir ces victimes, la gendarmerie nationale a pris l'initiative il y a une décennie de mettre en place des référents Vif. Ces gendarmes référents ont pour missions d'aider les victimes mais aussi de former et de sensibiliser leurs collègues sur la problématique. En Martinique nous comptons vingt-six référents Vif répartis sur trois compagnies de gendarmerie : Fort-de-France, Trinité et le Marin. Aussi, depuis 2009 la gendarmerie de la Martinique bénéficie du concours de deux intervenantes sociales gendarmerie (ISG). Ces dernières ont été mises à disposition dans le cadre d'une convention annuelle entre l'Association Laïque pour l'Education la Formation la Prévention et l'Autonomie (ALEFPA), la Collectivité Territoriale de la Martinique (CTM), la préfecture, le parquet de Fort-de-France et la gendarmerie. Les ISG ont pour vocation d'assurer l'interface entre la gendarmerie et les services sociaux et médico-sociaux en orientant les victimes vers ces services compétents. Le but de ce dispositif Vif est de permettre à la gendarmerie de proposer aux victimes une écoute active et un suivi efficace. Les référents Vif et les ISG interviennent alors dans un travail de complémentarité, entre le judiciaire et le social.

En 2014 j'ai occupé le poste d'ISG. Durant cette année, j'ai ainsi eu l'occasion de collaborer avec les référents Vif et d'échanger avec divers groupes professionnels. Cette collaboration m'a, certes, permis d'enrichir mes compétences mais elle m'a surtout conduit à faire un constat qui est que le dispositif Vif de la gendarmerie fait face à des critiques. En effet, plusieurs professionnels du réseau Vif, mais aussi des victimes se plaignent de l'accueil des gendarmes jugé inadapté. Les gendarmes de leur côté disent se sentir incompris et pointés du doigt par les associations, les services sociaux et médico-sociaux . Des échanges très récents avec les acteurs du réseau Vif et de la gendarmerie démontrent que quatre ans après, ce constat est toujours d'actualité.

Étant aujourd'hui étudiante en deuxième année de Master d'Ingénierie des Actions d'Insertion et Développement Local (IAIDL), je dois mener un travail de recherche prenant la forme d'un mémoire professionnel. L'objet de notre recherche est le dispositif Vif de la gendarmerie de Martinique, que nous proposons d'étudier à travers les pratiques des référents Vif et leurs interactions avec les autres groupes professionnels.

Si j'ai d'abord voulu répondre à la question usuelle : « Pour quelle raison ces gendarmes font l'objet de critiques sur l'accueil réservé en gendarmerie à la victime » ? Mes lectures (présentées dans la partie suivante « état de l'art ») et entretiens exploratoires avec d'autres professionnels m'ont permis de préciser cette première interrogation : « **Le contexte de travail des référents Vif à la Martinique auprès des victimes de violences intrafamiliales influence-t-il leur mission ?** ». Le contexte peut être entendu du point de vue organisationnel, mais aussi renvoyé à la dimension culturelle locale.

Ainsi, en première partie nous allons présenter l'état de l'art nous ayant permis de mieux appréhender notre sujet. En deuxième partie, un travail d'enquête de terrain nous permet d'observer les gendarmes en action au quotidien, pour comprendre quelles sont leurs tâches et comment ils interagissent avec leur environnement notamment le réseau Vif. Enfin, en troisième partie nous abordons nos données empiriques récoltées, sous un angle analytique en nous appuyant des champs de la sociologie des organisations, des professions et des groupes professionnels, mais aussi des sciences de l'éducation. En effet, nous sommes partis d'un diagnostic ayant permis en fin d'observation et d'analyse la proposition d'outils d'aide à la décision pour les professionnels.

PREMIERE PARTIE. Approche du sujet

La gendarmerie, une étude spécifique

I. Question de départ

Le travail exploratoire que nous avons mené s'est basé en grande partie sur des lectures, mais aussi sur trois entretiens exploratoires avec des professionnels du dispositif et du réseau Vif. Ces échanges ont fait émerger un certain nombre d'informations et d'idées qui ont permis au final d'affiner la question de départ présentée en introduction.

« Le contexte de travail des référents Vif à la Martinique auprès des victimes de violences intrafamiliales influence-t-il leur mission ? ».

Pourquoi avoir choisi de mener à la fois des opérations de lectures et des entretiens exploratoires ? Les opérations de lecture participent à l'élaboration de la problématique, tandis que les entretiens aident notamment à avoir un contact avec la réalité vécue par les acteurs concernés, qu'ils soient internes ou externes à la gendarmerie. Ce travail exploratoire permet d'avoir un certain recul sur les faits constatés et notamment par rapport aux données empiriques récoltées lors de l'enquête. Tout au long de notre travail de recherche, nous avons opéré un va-et-vient entre lectures et travail de terrain afin de porter un regard critique sur nos matériaux.

C'est là tout l'enjeu d'un travail en sciences sociales. Il faut pouvoir mener une étude objective sur le sujet choisi en élargissant le champ des idées et en dépassant ainsi les interprétations de sens commun.

Ainsi les auteurs sur lesquels nous nous sommes appuyés tout au long de notre étude, sont d'une part les chercheurs qui ont élaboré le cadre conceptuel de la sociologie des organisations puis, plus spécifiquement ceux ayant travaillé sur la gendarmerie nationale, ensuite, les chercheurs issus de la seconde école de Chicago, l'interactionnisme symbolique, tels que Everett C. Hughes, Anselm Strauss, Howard Becker et Erving Goffman. L'inscription théorique est double : la sociologie des organisations et la perspective interactionniste sur la sociologie des groupes professionnels.

II. Etat de l'art

La gendarmerie nationale, des acteurs qui interagissent dans un esprit communautaire

1. La communauté comme moteur d'une force armée ancienne

1.1. Une institution organisée et hiérarchisée

La gendarmerie est une force militaire chargée d'une fonction de police parmi les populations civiles. C'est l'une des plus vieilles institutions françaises qui fut d'abord appelée maréchaussée d'Ancien Régime, puis Gendarmerie nationale suite à la Révolution à la faveur de la loi du 16 février 1791. Sa répartition géographique omniprésente sur l'île fait partie du tissu visuel, social et culturel de la Martinique. Mais au-delà d'une force armée, elle est aussi une organisation particulière qui est un point de jonction entre une fonction de défense de territoire, de maintien de l'ordre public et de ce fait de maintien de la paix. La combinaison de ces différentes fonctions lui confère son statut particulier. Ces militaires appelés plus communément « gendarmes » sont considérés comme fonctionnaires de l'État selon l'Article 34 de la Constitution Française. Ce statut de fonctionnaire est soutenu par une professionnalisation des personnels considérés comme militaires fonctionnaires professionnels touchant des rémunérations au même titre que l'ensemble des autres agents fonctionnaires de l'État ; en effet, un gendarme de carrière est logé à la même enseigne que le professeur des écoles par exemple (Dieu, 2008 [2016]).

Pour aborder cette institution sous un angle sociologique, il faut déjà la percevoir sous un angle organisationnel. François Dieu, dans son ouvrage « La sociologie de la gendarmerie » (Dieu, 2008 [2016]), lui attribue trois types d'organisations : une organisation centrale et territoriale, une organisation humaine, et une organisation fonctionnelle. L'organisation centrale et territoriale est caractérisée par une tri-gestion de la gendarmerie ; à savoir le ministère de la Défense, le ministère de l'Intérieur et une Direction générale centrale représentée par un général. Le Directeur général est chargé d'assister les deux ministres pour la planification des tâches et missions qui sont attribuées à la gendarmerie. Une organisation humaine, quant à elle, dans laquelle évoluent 99 000 militaires

(gendarmes officiers, sous-officiers, volontaires, spécialistes, réservistes, outre des employés civils). Une organisation fonctionnelle avec une répartition subdivisée allant de la gendarmerie départementale, mobile et spécialisée, donnant lieu à des périmètres d'intervention précis pour chaque unité.

De ce point de vue, l'étude du dispositif des violences intrafamiliales de la gendarmerie de Martinique, appelle à considérer ce dispositif comme une action visant à atteindre un ou plusieurs objectifs par la mobilisation de moyens dans le cadre d'une structure plus ou moins hiérarchisée et organisée. Rappelons que les organisations ont d'abord été définies comme des réponses techniques et rationnelles aux contraintes extérieures. Insistant sur la composante humaine, les sociologues ont défini l'organisation comme un système social répondant à un certain nombre de fonctions. Pour Michel Crozier et Erhard Friedberg (Crozier, Friedberg, 1977), l'organisation est un construit humain fondé sur des relations de pouvoir entre les acteurs. Pourtant à première vue, l'appellation d'une organisation dite militaire pourrait alimenter dans notre imaginaire une faible voire quasi-absence d'une possible marge de manoeuvre pour les acteurs de ce type d'organisation.

Afin de ne pas évoluer dans une interprétation mystifiée et non empirique de l'organisation « gendarmique » (Dieu, 2008 [2016]), nous allons approcher tout d'abord notre objet dans les champs de la sociologie des organisations et des groupes professionnels. Cette association entre « organisation » et « profession » permet d'analyser des conduites professionnelles en lien avec l'organisation définie.

Qu'est-ce que la profession ou un groupe professionnel ? La profession, au sens courant, désigne le métier ou l'emploi occupé par un individu. Claude Dubar et Pierre Tripier (Dubar, Tripier, 1998 [2015]) distinguent quatre sens au mot profession tel qu'il est utilisé : l'identité professionnelle (exemple : gendarme) , la spécialisation professionnelle (exemple : enquêteur), la fonction comme position professionnelle (exemple : constater, enquêter) et l'emploi comme classification professionnelle (exemple : fonctionnaire). Mais au-delà de ces premiers éléments de définition de la profession, il paraît pertinent d'alimenter notre réflexion en nous appuyant sur deux courants majeurs qui précisons le, s'opposent sur le terrain de la sociologie des professions : les fonctionnalistes et les interactionnistes. Tous deux sont indispensables pour décrypter les conduites professionnelles des gendarmes.

1.2. Une base idéologique traditionnelle prenant appui sur l'unité

D'un point de vue fonctionnaliste, la profession est caractérisée par des normes, des valeurs, des intérêts et une définition des rôles, tous imbriqués dans une unité (Goode, 1957). Pour reprendre ce terme d'unité, prenons appui sur Emile Durkheim (Durkheim, 1893) qui s'attache à décrire ce qu'il appelle « l'unité des professions ». Selon lui, les individus ne sont pas vus comme identité unique faisant des actions individuelles dans un objectif propre, mais au contraire comme une unité basée sur des valeurs communes, des intérêts communs qu'il décrit comme solidaires, voulant atteindre un même objectif. Et Durkheim d'expliquer en 1893 qu'à l'heure où la division du travail fait partie intégrante de la vie économique moderne, cette unité engendre une certaine solidarité entre les membres. Florent Champy (Champy, 2009 [2012] ; 98) dresse une conception des professions en prenant appui sur William Goode (Goode, 1957). Proche de la théorie d'Emile Durkheim, toujours selon Florent Champy, William Goode dresse huit caractéristiques donnant à une profession son unité : « 1/ Ses membres sont liés par un sentiment d'identité. 2/ Peu de membres d'une profession la quittent, et cette dernière leur donne donc un statut à vie. 3/ Ses membres partagent des valeurs communes. 4/ Les rôles qui définissent les comportements des membres à l'égard des autres membres et des non-membres sont acceptés par tous et s'appliquent à tous. 5/ Un langage commun, imparfaitement compris par les non-membres, est utilisé dans les zones d'actions commune. 6/ La communauté a du pouvoir sur ses membres. 7/ Ses limites sont relativement claires, bien qu'elles ne soient ni physiques ni géographiques, mais sociales. 8/ La profession n'engendre pas la génération suivante biologiquement, mais elle le fait socialement en contrôlant la sélection des professionnels diplômés et en soumettant ses recrues à un processus de socialisation dans le cadre de la formation. » (Champy, 2009 [2012] ; 98-99) Toujours selon Florent Champy, William Goode définit les professions comme des « communautés » (Champy, 2009[2012] ; 98) . Une communauté qui va jouer un rôle de socialisation et de régulation .

Si nous devons rattacher cette dimension fonctionnaliste à l'idéologie de la gendarmerie nationale, nous définirons cette dernière comme un espace communautaire dans lequel est mis en avant une transmission de valeurs, de codes moraux et déontologiques définis par le Code Pénal, le Code de procédure pénale, le statut général des militaires, et le Code de la défense . Cette socialisation se fait dès l'entrée en école de gendarmerie durant laquelle, pendant dix mois, l'esprit gendarmique est inculqué aux nouveaux arrivants.

Qu'est-ce que l'esprit gendarmique ? Pour François Dieu, s'inspirant tout comme William Goode d'Emile Durkheim, cet esprit gendarmique est une sorte de « morale professionnelle ». Il explique que :

« Cette expression renvoie à l'idée d'un habillage moral du professionnalisme, les règles gouvernant l'action du gendarme devant garantir une certaine moralité, mais aussi une efficacité dans l'accomplissement des missions. L'identification des valeurs du gendarme, c'est-à-dire des principes d'action écrits et coutumiers que la gendarmerie s'efforce d'inculquer à ses personnels et qui sont censés servir de références à leur action conduit, dans une première approche, à recenser les règles juridiques, déontologiques et morales que le gendarme est supposé mettre en œuvre dans son activité professionnelle comme dans sa vie privée (...) ».(Dieu, 2008 [2016]; 61-62)

Cet esprit gendarmique est perpétué non seulement dans la sphère professionnelle du gendarme par le processus de socialisation professionnelle (Hughes, 1971[1996]) (formation initiale, mais pas seulement) mais aussi dans la sphère privée à travers un système de logement appelé casernes de gendarmerie. Ces casernes sont des lieux de vie pour les gendarmes et leur famille, chaque officier et sous-officier ayant l'obligation statutaire d'occuper le logement qui lui est concédé par « nécessité absolue de service » (Dieu, 2008 [2016]; 63). Cette fusion entre vie professionnelle et vie privée, favorise un sentiment d'appartenance professionnelle voire culturelle fort que François Dieu qualifie de « corps gendarmique ». Le corps gendarmique est cette représentation aliénée du groupe comme force métaphysique pouvant faire front aux éventuelles offensives du monde civil et à la dangerosité de sa mission militaire et policière (Dieu, 2008 [2016]). Cette symbiose entre le corps et l'esprit gendarmique, que François Dieu appelle « l'esprit de corps », nourrit un sentiment d'unité, de fraternité et de sécurité légitimant le contrôle hiérarchique représenté comme régulation normative (Dieu, 2008 [2016]).

Revenons à Emile Durkheim qui caractérisait la communauté comme vecteur socialisant et régulant. La régulation est au coeur même de la pratique des gendarmes. Cette régulation voire ce contrôle institutionnel se fait sur ce que nous décrivons comme étant à trois niveaux :

- La régulation des pairs intra-grades exercée entre gendarmes ;
- La régulation hiérarchique exercée par les commandements de proximité et le COMGEND (exemple : Commandants de brigades, de compagnies, le Colonel) ;
- / La régulation centrale exercée à la fois par le ministère de la Défense et la Direction générale de la gendarmerie.

Emile Durkheim (Durkheim, 1902-1903) met en opposition le concept de régulation avec celui de l'intégration. Pourtant ces deux concepts sont tous deux essentiels et présents dans l'esprit communautaire. Dans son ouvrage « L'éducation morale » qui correspond au premier cours de Sciences de l'éducation donné à la Sorbonne en 1902-1903, Durkheim définit ces deux concepts

comme fondements principaux du lien social car élément de moralité indispensable à toute unité. La régulation ramenant à ce qu'il appelle l'esprit de discipline, et l'intégration à l'attachement au groupe. Dans le cadre professionnel de la gendarmerie, l'individu-gendarme évolue dans un ensemble de règles définies et régulées par la communauté professionnelle, elle-même soutenue par une dominance du légalisme. L'esprit de discipline y est omniprésent car le sentiment de la règle est prépondérant. Les gendarmes y obéissent sans hésitation avec la conviction d'accomplir ainsi leur devoir en toute rationalité. Parallèlement, l'attachement au groupe est lui aussi remarqué par Christian Mouhanna (Mouhanna, 2001) dans la mesure où il est en quelque sorte nourri par l'esprit communautaire, et stimulant une solidarité mécanique voire fondant le lien social dans une société gendarmique oscillant entre bureaucratie et professionnalisme moderne, et idéologie et mode de vie traditionnels. Cette « solidarité mécanique » (Durkheim, 1893) existant encore dans cette force armée, est observée par François Dieu, qui tout en reprenant ce concept durkheimien, décrit cette solidarité comme « un sentiment de loyauté, de responsabilité et de dépendance à l'égard des autres membres de l'institution (...) »(Dieu, 2008 [2016]; 64). Une « solidarité gendarmique » traditionnelle (Mouhanna, 2001; 40) alimentée par le mode de vie de caserne éloigné de la vie sociale extérieure, couplé par un travail hiérarchique de responsabilisation et d'idéologisation. La caserne est, particulièrement pour les jeunes gendarmes, une sorte de repère symbolique les aidant dans leur socialisation professionnelle. Pour Hughes, la socialisation professionnelle est un double processus d'initiation à une culture professionnelle et de conversion à une nouvelle identité (Hughes, 1971[1996]). Cette solidarité mécanique et cette socialisation professionnelle loin d'être entretenues de manière hasardeuse par la gendarmerie nationale, participent au développement de la conscience collective apparaissant comme une sorte d'autoprotection à la fois individuelle, collective et institutionnelle

Du point de vue de François Dieu, l'unité solidaire est un un moyen qui « sert de bouclier contre les attaques du monde extérieur, contre la publicité négative de la presse qui entraînerait la perte du respect envers la police, contre les critiques du public dont les policiers pensent qu'ils souffrent déjà trop » (Dieu, 2008 [2016]; 67). D'ailleurs à cet effet, l'auteur parle de « fraternelle solidarité défensive » à travers laquelle les gendarmes eux-mêmes « ont tendance à entretenir l'illusion d'appartenir à une forteresse identitaire assiégée »(Dieu, 2008 [2016]; 67). Parallèlement, le sociologue pense que de part sa fonction policière auprès de la population civile, le « gendarme est directement associé à l'idée d'une puissance publique sécurisante que chacun souhaite, tout en la redoutant, omniprésente et omnipotente » (Dieu, 2008 [2016]; 155). François Dieu mais aussi Christian Mouhanna nous invitent à percevoir le gendarme au-delà d'une simple unité acculturée, mais également comme un acteur stratégique et interactif utilisant une image forte en apparence

unie basée sur un repère de rôles, de fonctions voire d'application des normes, lui permettant de garder une légitimité et pérenniser ainsi son activité. Il ne s'agit plus ici de parler seulement d'un système communautaire organisé et hiérarchisé, mais également d'acteurs collectifs évoluant dans des situations et interactions et ayant un intérêt à mener leur action.

2. Une profession qui fait face aux évolutions socio-économiques

Au final, l'analyse de François Dieu invite à adopter un cadre d'analyse plus interactionniste que fonctionnaliste. Les gendarmes ne relèvent pas seulement de statuts, de rôles. Leurs pratiques quotidiennes appellent à des initiatives, des actions – individuelles et collectives – qui « travaillent » littéralement leur identité professionnelle. Ainsi, avant de poursuivre notre analyse, le croisement et la mise en opposition des idées et concepts cités précédemment met en évidence que pour analyser le dispositif des violences intrafamiliales de la gendarmerie à travers le groupe gendarmique, il faut comprendre que ce dernier peut être approché tout d'abord sous son angle fonctionnaliste où s'entremêlent un système de normes, de valeurs et de rôles imposés et imposants mais qui pourtant lui servent de repères. Un repère tant pour la construction de l'esprit de corps gendarmique que dans les représentations populaires civiles ayant une vision de cette profession comme système stable et rigide. Un esprit de corps et une représentation sociale véhiculés par la gendarmerie elle-même car gage de sécurité, de légitimité, de force voire de survie permettant à ses fonctionnaires d'assurer les missions plurielles qui leurs sont confiées.

Toutefois, nous cantonner à une vision unilatérale fonctionnaliste serait nier qu'au-delà de cette façade fonctionnaliste, des acteurs évoluent et se mettent en scène par le biais de situation impliquant des interactions. Ces interactions sont pertinentes pour aborder la deuxième partie de notre questionnement, qui est celle de la dynamique entre le groupe des gendarmes et les autres groupes professionnels qui construisent le dispositif et le réseau Vif. Pour ce faire, nous allons approfondir la vision des sociologues critiques des métiers et des groupes professionnels.

2.1. L'organisation moderne bureaucratique et les interactions comme régulation

Avec la modernisation et l'économie libérale capitaliste, les organisations connaissent un phénomène de division accrue des tâches et de bureaucratisation. La division des tâches est la répartition entre les individus des tâches liées à la production. On distingue une division morale (répartition des

tâches en différents métiers) et une division technique/fonctionnelle du travail (décomposition d'une tâche au sein de la même organisation) (Hughes, 1971[1996]).

Selon Hughes : « Dans l'étude du travail humain, toutes les approches renvoient à un moment ou un autre au fait évident, mais infiniment subtil, de la division du travail. (...) Elle ne consiste pas dans la simple différence entre le type de travail d'un individu et celui d'un autre, mais dans le fait que les différentes tâches sont les parties d'une totalité, et que l'activité de chacun contribue dans une certaine mesure au produit final. » (Hughes, 1971[1996] ; 61). Cette division du travail peut être observée à travers les interactions, selon l'auteur. Les acteurs évoluent donc dans des situations entraînant des interactions qui permettront de trouver des stratégies pour atteindre le but commun. Les progrès de la division du travail, par la multiplication des échanges qu'ils impliquent favorisent le passage de la solidarité mécanique à la solidarité organique durkheimienne (Durkheim, 1893). Ces interactions permettent aussi selon Reynaud de réguler l'action commune (Reynaud, 1988). Pour Jean Daniel Reynaud, c'est l'activité de régulation sociale qui permet le changement et l'évolution des règles conjointement à l'exercice de la contrainte (Reynaud, 1988). Il identifie deux niveaux de régulation : la régulation de contrôle et la régulation autonome. La première régulation est reliée à la direction de l'entreprise avec les règles formelles définies devant être respectées par les individus, et la deuxième régulation est reliée à l'action des individus qui créent de nouvelles règles informelles afin de mener l'action commune et atteindre l'objectif commun. Cette régulation autonome est nécessaire notamment en cas de dysfonctionnement de la régulation de contrôle mettant à mal la mission. Christian Mouhanna, quant à lui, soutient que plus les règles sont nombreuses, plus elles créent des situations imprévues et plus les individus sont autonomes et cherchent alors des solutions pour faire leur travail par des stratégies collectives et individuelles au risque parfois d'avoir des comportements déviants du système. (Mouhanna, 2001 [1995]). Cela leur confère ainsi des marges de manœuvre que Crozier et Friedberg (Crozier, Friedberg, 1977) décrivent comme un système d'action concret à travers lequel les acteurs vont se coordonner pour s'accorder pour effectuer la tâche et dépasser les conflits ou tensions existantes inévitablement dans les relations sociales et professionnelles. Strauss (Strauss, 1992 [2002]) appelle cela d'ailleurs l'« ordre social négocié ». « Négocié » parce que celui-ci ne se limite pas à un ensemble de règles formelles, mais résultent de multiples interactions (y compris conflictuelles) entre les acteurs sociaux. Ainsi, dans l'accomplissement de leur tâches, les professionnels coopèrent et se mettent en scène telle une pièce de théâtre (Hughes, 1971[1996] ; 73). Cette mise en scène met en lumière des jeux d'acteurs dans lesquels chaque individu joue un rôle qui correspond à ce que les autres attendent de lui du fait de son « statut » [*status*] (Hughes, 1971[1996] ; 63) lié notamment à sa

profession. Erving Goffman s'attache à parler de ces jeux de rôle dans des situations de face à face où intervient de la « présentation de soi » (Goffman, 1959 [1973]).

Mais selon Hughes la division du travail est aussi pour les acteurs une quête de « respectabilité » et d'honorabilité et donc d'image de soi (Hughes, 1971[1996] ; 63). Cela est d'autant plus présent quand il s'agit des forces de police selon Becker qui déclare : « Puisque celui qui est chargé de faire appliquer certaines lois trouve dans cette occupation sa raison d'être, deux intérêts conditionnent son activité dans le cadre de ses fonctions : il doit premièrement, justifier l'existence de son emploi et, deuxièmement, gagner le respect de ceux dont il s'occupe. » (Becker, 1963 [1985]; 180).

2.2. Les nouvelles tâches et leur impact sur les gendarmes

Chacun pour garder sa respectabilité et ainsi contribuer à rendre sa tâche et son métier prestigieux, va donner le « sale boulot » aux autres. Par l'expression « sale boulot » l'auteur entend ce qui représente la tâche la moins valorisante du métier (Hughes, 1971[1996] ; 81). Selon Hughes il existe une hiérarchie de tâches allant de la plus à la moins prestigieuse et ce pour chaque métier. Plus la technologie et le contexte socio-économique voire politique d'une société évoluent, plus un métier se voit attribuer de nouvelles tâches. Si certaines de ces nouvelles tâches « relèvent le niveau supérieur d'une profession et peuvent offrir donc de nouvelles perspectives de carrière », d'autres au contraire peuvent être « considérées comme inférieures à toutes les anciennes » (Hughes, 1971[1996] ; 71-72) . Les gendarmes connaissent ces dernières années une augmentation de leurs tâches avec l'apparition de tâches considérées comme « secondaires » (Dieu, 2008 [2016]; 164). Pour François Dieu, ces tâches concernent particulièrement les tâches sociales avec notamment la prise en charge des victimes. Pour les gendarmes, ces tâches sont considérées comme secondaires parce qu'elles ne font pas partie du « coeur de métier » de gendarme, du « vrai travail policier » (Dieu, 2008 [2016]; 137). C'est-à-dire que pour les agents, elles ne sont pas « directement en rapport avec les représentations et valeurs professionnelles (...) bénéficiant alors d'une valorisation et d'une légitimation auprès d'eux » (Dieu, 2008 [2016]; 137). Des valeurs professionnelles apprises lors de la formation initiale du gendarme et lors du processus de socialisation professionnelle. Cela questionne alors sur l'impact que ces tâches secondaires pourraient avoir sur les gendarmes, ayant obligation de les effectuer.

En effet, la modernisation des procédés de production et la recherche du rendement incitant progressivement une division des tâches entraînent une augmentation des tâches spécialisées dans tous les métiers y compris celui de gendarme (Dieu, 2008 [2016]). La gendarmerie en se

modernisant passe d'une organisation type traditionnelle à une organisation plus bureaucratique et rationalisée. Ce changement social et économique fait que la gendarmerie se trouve depuis quelques années balloter entre organisation polyvalente traditionnelle et spécialisation moderne (Dieu, 2008 [2016]). Ce qui déclenche un certain malaise chez les agents qui se plaignent et accentuent ce que Christian Mouhanna identifie comme « un mal-être de l'institution » qui traverserait même une « crise » (Mouhanna, 2001; 45-47).

Nos lectures nous permettent de comprendre que pour analyser le dispositif Vif à travers le travail quotidien des gendarmes référents et de leur lien avec l'environnement, il faut que nous passions par une « analyse systémique » (système global, contraintes, interactions, acteurs sociaux) couplée d'une « analyse stratégique » (pouvoir, jeux, choix, acteur sociaux, système d'action concret). L'idée est qu'il faudrait que l'on parte du système et de ses contraintes intérieures et extérieures pour comprendre les stratégies mises en œuvre par les gendarmes. Selon Michel Crozier, ces analyses se complètent quand il s'agit d'étudier l'organisation d'un dispositif (Crozier, Friedberg, 1977). Nos trois entretiens exploratoires qui évoquent des failles organisationnelles mettant à mal les gendarmes dans leur mission de référent Vif. Mais nous proposons de découvrir cela en détail à la prochaine étape de notre recherche, celle de « l'observation ».

Mais avant problématisons notre sujet en nous aidant de notre travail exploratoire.

III. Problématique

Les gendarmes et les Vif : entre volonté, ajustement et malaise

Afin d'améliorer la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales, la gendarmerie nationale a mis en place un système de référents Vif collaborant avec des groupes professionnels civils. C'est alors la rencontre de « mondes » sociaux différents (Becker, 1982) qui ne partagent pas les mêmes valeurs, la même culture professionnelle, mais qui pourtant doivent s'accorder autour d'un même objectif : celui de la prise en charge des victimes de Vif. Si cet objectif fait parti d'une des tâches originelles des autres acteurs du dispositif et du réseau Vif, celle-ci apparaît comme une tâche secondaire nouvelle pour les gendarmes, dont la formation initiale et la mission relèvent davantage du judiciaire. Ce travail d'ajustement des groupes professionnels militaire et civils s'inscrit dans un double contexte : local et national. Localement, les professionnels sont confrontés à un volume plus important que la moyenne nationale de violences intrafamiliales ; au niveau national, le groupe professionnel des gendarmes connaît des transformations qui affectent le travail quotidien des acteurs. Inscrite dans ce double contexte, cette confrontation des « mondes sociaux » nous invite à poser les hypothèses suivantes :

Hypothèse [1] : Les gendarmes rencontreraient des difficultés dans leur mission a cause de failles organisationnelles, hypothèse vérifiée par le travail d'observation et d'analyse ;

Hypothèse [2] : Ces difficultés amplifient un climat d'incompréhension voire de tensions organisationnelles entre les membres du réseau Vif et les gendarmes. Cette hypothèse sera remise en question suite à notre enquête car le réseau, au-delà des gendarmes, est lui-même en manque de dynamisme et de cohérence, ce qui accentue au final le malaise.

Hypothèse [3] : Un malaise notamment chez les gendarmes qui, au-delà des Vif, provient également d'un contexte socio-économique mouvant et difficile, tant en Martinique que dans l'Hexagone; hypothèse vérifiée par notre enquête et nos recherches.

Afin de vérifier nos hypothèses, nous avons mené un travail d'observation pendant deux mois auprès des référents Vif. Notre objectif est d'analyser :

1. - Les transactions entre l'organisation gendarmique et ses référents Vif c'est-à-dire les conditions dans lesquelles ce groupe évolue dans le dispositif.
2. - Puis par quelles méthodes ce groupe parvient à se construire une légitimité afin d'accomplir sa tâche avec les autres groupes professionnels pour atteindre l'objectif commun.

DEUXIEME PARTIE. Phase d'observation

Les référents Vif en action

Dans cette deuxième partie, nous allons présenter la phase d'observation. « Cette phase comprend l'ensemble des opérations par lesquelles le modèle d'analyse est soumis à l'épreuve des faits, confronté à des données observables. » [Campenhoudt, Marquet, Quivy, 2017]. Au cours de cette phase, de nombreuses informations sont donc rassemblées. Cette observation appelée travail de terrain est une étape essentielle en ce sens qu'elle consiste à la récolte et l'analyse de matériaux concrets tels que des propos recueillis dans le cadre d'entretiens, parfois des observations effectuées avant ou après ces entretiens, des échanges informels, et des documents produits par les divers acteurs du réseau (gendarmes, ISG, associations, experts, magistrat). Néanmoins, ces matériaux doivent être reliés aux concepts abordés précédemment afin d'en saisir le sens critique.

➤ Scientifiquement, pourquoi ce travail de terrain ?

Ce travail de terrain vise à tester nos hypothèses. Ainsi, il participe en quelque sorte à la cohérence générale et donc à la validité de notre recherche. « La rigueur consiste en l'adéquation entre les enseignements avancés au terme de la recherche et ce qui permet de les avancer : des concepts choisis, des hypothèses explicitées, et ici la récolte de matériaux empiriques. » [Campenhoudt, Marquet, Quivy, 2017]. Toutefois, il est utile de préciser qu'il y eut un va-et-vient constant entre les hypothèses avancées et nos observations.

➤ Matériellement, quel est notre objectif ?

Nous cherchons à interroger en face à face les acteurs du dispositif afin d'analyser :

- Les transactions entre l'organisation gendarmique et ses référents Vif c'est-à-dire les conditions dans lesquelles ce groupe évolue dans le dispositif.
- Puis par quelles méthodes ce groupe parvient à se construire une légitimité afin d'accomplir sa tâche avec les autres groupes professionnels pour atteindre l'objectif commun. Nous nous appuyons sur les lectures que ces professionnels font de leurs propres expériences.

➤ Qui sont les interviewés ?

Nous nous intéressons aux 33 acteurs principaux de ce dispositif : les gendarmes référents Vif et leurs suppléants, les intervenantes sociales gendarmerie, les officiers responsables du dispositif, et le magistrat chargé du pôle famille au parquet de Fort-de-France. (tableau référents et suppléants vif en annexes)

Tableau récapitulatif des entretiens :

	Sous-officiers	Officiers (Colonel et Commandants)	Personnels civils	Magistrat
Fonction	Référents vif (les suppléants y compris)	- 2 responsables dispositif -1 ancien responsable dispositif - 1 superviseur référents Vif	- intervenantes sociales gendarmerie (ISG)	- chargée du pôle famille
Effectif	26	4	2	1
Durée de l'entretien h : heure min : minute sec : seconde	<u>minimum</u> 7 min 42 sec <u>maximum</u> 1h 32 min 47 sec <u>en moyenne</u> 40 minutes	Gradé 1 40 min 40 sec Gradé 2 32 min 25 sec Gradé 3 44 min 33 sec Gradé 4 1h 30	ISG 1 1h 41 min 50 sec ISG 2 1h 28 min 07 sec	31 min 05 sec
Lieu de l'entretien	gendarmerie	gendarmerie	gendarmerie	Tribunal de Fort-de-France

➤ Quelle est la méthode utilisée ?

Afin de recueillir ces éléments, un planning d'entretiens a été établi. En tout, trente-trois entretiens individuels ont été réalisés sur une période de deux mois. Les entretiens sont anonymes, seule la fonction y est précisée. Cela afin de faciliter l'expression et permettre au vis-à-vis d'accéder à un degré maximum de sincérité et de profondeur. Leur variante est semi-directive en ce sens qu'ils ne sont ni entièrement ouverts, ni canalisés par un grand nombre de questions précises. Une série de questions-guides a été établie variant selon la fonction de l'interviewé. (cf. annexe n°I). Les entretiens ont tous fait l'objet d'une retranscription littérale et intégrale.

Une analyse thématique a été menée sur ce corpus, celle-ci a permis de faire ressortir quatre points que nous allons aborder ci-dessous :

I. L'accès à la fonction. II. La formation Vifs. III. Les tâches et les difficultés. IV. Les stratégies.

I. L'accès à la fonction de référent Vif

Le premier point que nous présentons est celui de l'accès à la fonction de référent Vif. L'objectif est de montrer comment les référents Vif sont moins nommés sur la base du volontariat que sélectionnés par la gendarmerie.

Les points abordés sont : 1. La désignation d'office. 2. Les critères de sélection. 3. La typologie des « désignés d'office ». 4. Le refus de la fonction.

Les entretiens menés avec les vingt-six référents Vif ont montré que l'accès à la fonction se fait par désignation en fonction de trois critères de sélection. Comment les agents accueillent-ils leur désignation ? Leurs est-il possible de refuser cette fonction ? Dans ce premier chapitre, l'objectif est donc de constater les conditions dans lesquelles les gendarmes accèdent à leur fonction de référents Vif.

1. La désignation

Selon les hiérarchiques, l'accès à la fonction se fait par appel à volontaires à la suite duquel une liste de référents est rédigée (*cf.* figure 1 annexe n°II). La désignation d'office interviendrait, quant à elle, uniquement en cas d'absence ou d'insuffisance de volontaires.

« Il faut comprendre que la désignation c'est vraiment le dernier recours qu'on a en gendarmerie. Quand on parle de référent quelque soit le domaine, encore plus en Vif, on privilégie bien sûr des volontaires. Maintenant, il ne faut pas que le système soit bloqué parce que dans une unité, il ne faut pas qu'une unité soit démunie par rapport à une autre, avec pour conséquences néfastes que la population soit accueillie dans de mauvaises conditions parce qu'il n'y a pas de volontaires. Quand vraiment « y'a » pas de volontaires, le tout dernier recours, on les désigne parce qu'on est avant tout militaire. »

[Gradé 1]

Cependant, lors des entretiens avec les référents Vif, le constat est que la référence est attribuée davantage par imposition que sur la base du volontariat comme cela est présenté ci-dessus par les hiérarchiques. La majorité des référents ont été désignés d'office sans avoir eu échos d'un appel à volontaires. Certains référents découvrent leur nom directement sur la liste des référents affichée dans la brigade, comme nous l'indiquent trois d'entre eux.

« – Vous avez été désigné d’office en fait ?

– Ah oui oui. Je leur ai pas demandé. » [Réfèrent Vif 20]

« – Êtes-ce que vous avez été désigné volontaire ou bien ça a été un choix ?

– Non ça a été une désignation.

– Vous l’avez découvert sur la liste ?

– C’est cela. » [Réfèrent Vif 5]

« – Avez-vous été désignée d’office ou c’est un choix volontaire ?

– Non non j’ai été mise sur le tableau sans qu’on me pose forcément la question, non non. » [Réfèrent Vif 8]

« – Quand vous dites que vous avez découvert que vous étiez suppléant , c’est sur la liste que vous l’avez découvert c’est ça ?

– Oui. » [Réfèrent Vif 20]

Ces quelques extraits sélectionnés mais représentatifs de la grande majorité des référents démontrent bien que les gendarmes sont désignés d’office et que certains sont informés de leur désignation que lorsqu’ils prennent connaissance de la liste des référents. Mais alors qui sont ceux qui les sélectionnent ?

Lors d’un entretien avec un gradé, celui-ci nous explique que le choix des référents se fait entre commandants. Les commandants de brigade, appelés aussi commandants de proximité, proposent des noms à leurs supérieurs hiérarchiques, les commandant de compagnie, qui eux établiront la fameuse liste.

« Ben en fait au niveau des compagnies on demande aux unités à ce qu’il y ait des référents. On demande un titulaire et un suppléant Vif. Après en interne, je sais pas comment ils font, enfin moi en tout cas je demande qui ça intéresse parce qu’il vaut mieux avoir quelqu’un d’intéressé que quelqu’un à qui on a donné la charge et voilà. Donc qui ça intéresse et qui ça intéresse pas. Après on voit les enquêtes passées donc on sait qui dans les enquêtes a plus la fibre *etc.* On arrive à orienter. Après si y’a pas d’éléments ben oui ben toi tu feras et voilà. Ca ça arrive. » [Gradé 2]

En clair, l’accès à la fonction semble majoritairement se faire par désignation hiérarchique, voire parfois inscription directe sans consultation au tableau des référents Vif. Face à des gendarmes

désignés et informés sur le tas, face à des hiérarchiques qui semblent être les principaux décideurs, nous nous demandons quelle est la place accordée à la parole du gendarme dans l'accès à sa propre fonction. Mais alors, s'il n'existe pas d'appel à volontaires, sur quels critères les hiérarchiques ont-ils fait leur choix ?

2. Trois critères de sélection

L'accès à la fonction, ou plutôt le choix des désignés d'office par les hiérarchiques se fait sur trois critères de sélection : l'expérience du gendarme, les représentations à caractère genré, les qualifications OPJ/APJ. Nous les détaillons ci-dessous :

- Premier critère : L'expérience du gendarme ayant été confronté à des dossiers « Vif » dans sa carrière, donc apparaissant comme une sorte d'agent expert évoluant dans une continuité de l'activité.

« Ah quand j'étais arrivée , ben en fait étant donné que dans nos notations, il y a écrit un petit peu ce qu'on a fait, moi c'est stipulé vu que je m'engageais où j'étais dans mon ancienne unité, je m'engageais vraiment dans ce domaine là par rapport à tout ce qui était violences intrafamiliales, comme ce qui peut être le domaine scolaire. J'ai un rapport effectivement avec les enfants qui sont également victimes que ce soit des parents, frères sœurs, donc ça a prit la continuité, le relai a été fait ici. » [Référente Vif 13]

« La logique veut que si j'étais référent, sachant que moi j'ai bénéficié, j'ai eu la chance de bénéficier d'une formation de deux jours voilà donc ça se poursuit. » [Référent Vif 17]

- Deuxième critère : Un critère impliquant des représentations sociales du masculin et du féminin, en ayant comme argument central l'intérêt de la présence d'agents féminins dans la prise en charge des femmes victimes.

« Chaque fois dans les brigades généralement les filles on les met en référence Vif voilà donc ça fait pas mal d'années. J'ai toujours été donc ça doit être ça. » [Référente Vif 8]

« Moi j'ai l'impression qu'[ici] on prend les femmes de la brigade, on leur demande si elles sont intéressées et puis basta en fait. » [Référente Vif 12]

« Ben en fait elles ont une autre approche qu'un homme. C'est pour ça des fois c'est bien d'avoir des femmes chez nous pour les auditions et autres. C'est vrai qu'une femme victime se confiera plus facilement à une femme gendarme, qu'un homme. » [Réfèrent Vif 5]

- Troisième critère : La distinction entre OPJ et APJ avec une différenciation des possibilités opérationnelles, notamment dans le traitement des procédures (un OPJ dispose davantage d'autonomie avec un champ d'action plus élargi). Précisons que ce dernier critère est moins explicite dans les entretiens.

De la sorte, ces critères seraient le profil naturel pour la désignation. Ces trois profils de gendarmes peuvent parfois se combiner. Un référent peut être à la fois de sexe féminin, OPJ, et dans une continuité de l'expérience. A ce titre, une référente OPJ se confie sur les conditions de sa désignation :

« Chaque fois c'était des volontariats. Ici dès que je suis arrivée, on m'a mise référente Vif. Et en Métropole voilà c'était sur base de volontariat. Après voilà, en général [dans cette brigade] ils ont mis des femmes, c'était des femmes comme référentes. » [Référente Vif 19]

« – Vous avez été référente Vif auparavant dans l'Hexagone ?

– Oui tout à fait. Ben on va dire qu'en tant que femme, on est plus amenée à être référent Vif.

– Pour quelle raison ?

– Eh ben j'en sais rien. Je sais pas. Bon là on m'a pas. Ils mettent plus ou moins d'office, à moins qu'on veuille réellement pas le faire, mais c'est « ptèt » pas forcément ce qu'ils aiment d'office les hommes donc voilà. » [Référente Vif 7]

Nous pouvons tirer au moins deux enseignements de ces critères, d'une part les compétences opérationnelles sont privilégiées pour la sélection des gendarmes qui sont considérés comme des militaires capables d'agir dans l'action. D'un point de vue pragmatique, il paraît plus évident de nommer des gendarmes expérimentés. Favoriser la nomination d'un OPJ répond au même pragmatisme. D'autre part les désignations ne sont pas exemptes de représentations genrées, et notamment sur les compétences professionnelles qui relèveraient du masculin ou du féminin.

Seulement, peut-on définir les compétences d'un professionnel juste en se fiant à son genre ? Cela ne réduit-il pas davantage la subjectivité du désigné, d'autant plus étiqueté. Le risque serait de catégoriser la référence Vif en référence de genres exigeant alors des « compétence de genres », au détriment de compétences requises. Dans ce contexte, la formation des référents paraît alors accessoire, pourtant primordiale à la qualité d'une pratique. Si l'on considère que les femmes seraient de facto plus aptes à traiter des violences intrafamiliales, qu'en serait-il des femmes qui ne souhaitent pas, malgré « leur compétences de genre » qui leur est étiquetées, assurer cette fonction ? En étant contraintes, l'assument-elles aussi bien qu'un homme ? Nous avons croisés deux extraits de référents, un homme et une femme, questionnant ce critère de sélection.

« On a des femmes qui ne comprennent pas que d'autres femmes puissent être victimes de violences, et je crois plus encore en gendarmerie parce que justement, on a des femmes en gendarmerie qui font un métier en lien avec la violence et qui sont elles-mêmes confrontées à cette violence et qui réagissent à la violence, et qui du coup forcément ne sont pas toujours en adéquation avec le sentiment d'une victime ou l'intégration dans le mode victime. Moi je pense qu'il y a un processus. La femme victime de violences conjugales, je ne parle pas de la violence ponctuelle, la violence qui arrive qu'une fois, où la personne réagit de suite. Mais la violence qui s'est étalée dans le temps, ben moi je pense que la personne elle n'est pas, elle a été admise dans un processus bien souvent dans la peur de l'auteur, et elle se rend pas forcément compte malheureusement. Mais y'a un processus et comme ces femmes là [les référentes] ne rentreraient pas dans ce processus intellectuel en se disant : « mais non c'est pas possible on doit réagir dès le début », je parle des femmes gendarmes voilà. Donc c'est pour ça que je pense qu'il y a des femmes pas forcément référentes parce qu'elles ne sont pas obligées de l'être après tout, mais qui ne comprennent pas qu'une femme puisse être victime de violences conjugales répétées ou de violences sur les enfants de façon répétée. » [Réfèrent Vif 25]

« – Moi ça m'intéresse pas forcément.

– Vous n'êtes pas sensibilisée à cette cause si je comprends bien ce que vous dites ?

– Non

– Je reviens sur ce que vous me disiez plus haut, que vous n'étiez pas sensibilisée. Est-ce que vous pensez qu'il faudrait être sensibilisé pour prendre en charge les victimes. C'est mieux d'être sensibilisé ou pas ?

– Oui je pense que oui c'est mieux lorsqu'on est particulièrement intéressé par le sujet quoi

– Est-ce vous ressentez le besoin d'être formée ?

– Moi non, mais ça m'intéresse pas particulièrement. » [Référénte Vif 15]

Associer la femme gendarme a des compétences liées à son genre et non à l'intérêt qu'elle porte au sujet des violences intrafamiliales en lui-même, pourrait avoir deux effets. D'une part une diminution de la motivation à la tâche chez le gendarme, et d'autre part un dénie sur les conséquences des préjugés non genrés pouvant avoir des conséquences sur la prise en charge des victimes.

La somme de ces critères pose question sur les compétences effectives pour mener à bien cette fonction et, surtout, sur le caractère assez informel des critères retenus.

Voyons à présent comment ces militaires vivent leur désignation.

3. Typologie des « désignés d'office »

La désignation d'office n'est pas vécue de la même façon par tous les Vifs. L'expérience de la désignation d'office n'est pas anodine en cela qu'elle participe au positionnement de l'individu vis-à-vis de la charge, de ses contraintes et influence son engagement dans cette mission. Il nous paraît utile de distinguer les non volontaires et les volontaires, tous pourtant désignés par leur hiérarchie.

Parmi les non volontaires désignés d'office, il y a ceux qui ne veulent pas accéder à la fonction et le disent à la hiérarchie, mais décident quand même d'exercer ;

« J'ai confessé mon mécontentement auprès de ma hiérarchie et je leur ai dis que j'avais aucune formation et que je n'étais pas volontaire. » [Réfèrent Vif 2]

Ceux qui ne veulent pas cette fonction mais ne disent rien à la hiérarchie ;

« Voilà j'vais le faire puisque je suis référente donc j'vais le faire mais voilà. Sincèrement si je pouvais déléguer ouais je le ferais. » [Référénte Vif 19]

Ceux pour qui la référence ne change rien à leur activité, ils ne sont ni mécontents ni intéressés. La tâche devient une tâche « comme une autre » ;

« Heuu je vais être franc, c'est pas un domaine qui m'intéresse donc je l'ai pris comme on le prend, j'ai été désigné et puis voilà quoi, je fais du mieux que j'peux enfin pour l'instant. » [Réfèrent Vif 5]

« Hum c'est pas un travail extraordinaire donc y'avait pas de but de refuser, après si vraiment j'avais pas voulu j'aurais dis de changer mais voilà c'est pas non plus un travail phénoménal quoi, voilà c'est ça. » [Réfèrent Vif 15]

Ceux qui ne savent pas qu'ils ont accédé à cette fonction et qui ont été incidemment informés par le biais de notre enquête ;

« – Ah d'accord ! Vous avez su aujourd'hui ?

– Ben pas aujourd'hui même, mais je me suis renseignée quand j'ai vu mon nom sur le planning j'ai dis « ah bon je suis référente Vif » et puis voilà

– Planning par rapport à mes entretiens, à ma présence ?

– Oui

– Donc il y a peu de temps en fait ?

– Oui [oui discret] » [Réfèrent Vif 11]

« Ah ben ouais mais comme j'veus dis je savais même pas qu'on me l'avait attribuée cette étiquette. » [Réfèrent Vif 20]

- Les désignés d'office se considérant comme volontaires, quant à eux, accueillent la désignation comme une continuité logique de carrière, puisqu' ayant déjà été Vif auparavant.

« On m'a demandé... non on m'a pas demandé.... tout simplement parce qu'on a vu que j'étais référent vif avant de venir ici, on m'a demandé si je voulais poursuivre voilà. On m'a demandé... non on m'a pas demandé....(...) Bon après voilà tant que, je m'estime être encore jeune en gendarmerie donc après ça me dérange pas d'être dans la continuité non. (...) Parfois on est désignés d'office volontaires. Mais dans mon cas non j'étais volontaire. » [Réfèrent Vif 17]

Ces extraits nous montrent qu'ils soient désignés d'office volontaires ou non volontaires, les référents se prêtent à la fonction malgré tout. Pour ceux qui ne sont pas volontaires, on pourrait se demander pour quelle raison ont-ils accepté cette référence ? Est-il possible de la refuser ? Et si oui à quel prix ? Se pose également la question du degré d'engagement en fonction de l'accueil de cette

désignation par le gendarme, et par conséquent de la qualité du service rendu ? En d'autres termes, les référents non volontaires seraient-ils moins engagés à la tâche, et moins empathiques face aux victimes ?

Voyons pour quelle raison rares sont ceux qui s'opposent à leur désignation.

4. Le refus de la fonction

Tandis que très peu déclarent qu'il est possible de refuser la fonction...

- « – Vous pensez qu'il y a une possibilité de refuser quand on est désigné d'office ?
- Ah oui oui on peut, normalement c'est du volontariat. Ca reste du volontariat. Maintenant on m'a pas vraiment demandé parce que je l'étais déjà auparavant, donc après c'est une continuité. Mais si on veut vraiment pas être vif y'a pas de soucis, là-dessus au niveau de la hiérarchie ils prennent en compte. » [Référente Vif 7]

...nombreux sont ceux qui affirment le contraire. Pour eux, il est difficile de refuser car leur statut militaire les oblige à accepter. De plus, pour la hiérarchie, ils sont censés savoir tout faire de part leur polyvalence. Une image du gendarme polyvalent comparé à un médecin généraliste.

- « Vous savez le brigadier comme j'appelle, les gens qui sont dans les brigades, se sont des généralistes parce qu'ils voient de tout. De l'accident de la route en passant par le crime le plus atroce en passant par la formation continue qu'ils doivent faire aussi (...). » [Gradé 1]

- « Non on est militaire donc si on nous dit d'aller on y va. J'ai une formation ici en Martinique, j'veis pas dire laquelle, j'veulais pas y aller, j'ai refusé deux fois, la troisième on m'a dit tu vas y aller, j'lai faite, j'ai appris des choses, voilà. Donc pour la connaissance générale c'est très bien, mais après étant donné que dans ma tête je voulais pas y aller. Mais j'suis obligé de le faire parce que voilà quoi, vous savez on est polyvalent.(...) Ici ou dans l'hexagone c'est pareil. Quand on vous dit d'y aller, faut qu'on y aille. » [Référent Vif 17]

- « – Si je comprends bien, quand on est désigné d'office on ne peut pas refuser ?
- Ah ben non. En fait y'a une liste et puis si y'a des volontaires on met les volontaires, si y'a pas de volontaires eh ben ils désignent, et donc on est nommés d'office
- C'est imposé en fait ?

– Voilà c'est ça. » [Référénte Vif 10]

Pour aller plus loin, le refus de la désignation serait un risque pour ces gendarmes qui le reconnaissent pour certains clairement et d'autres à demi-mots. Les référents déclarent d'une part que l'image du gendarme peut être écorchée.

« – Peut-il y avoir des représailles, des répercussions en cas de refus ?

– Des répercussions non, on va dire que en règle générale c'est pas bien vu. En fait c'est un peu le problème que je pense un peu partout, c'est que si vous refusez vous allez passé pour celui qui veut pas travailler, qui est un peu feignant voilà. » [Référént Vif 22]

« – Je dis pas toujours que c'est facile, mais oui là-dessus sur ce côté du gendarme oui y'a des moments où on n'est pas bien et donc on n'est pas bons voilà. Y'a des moments où on reçoit des personnes et où on devrait nous dire ben je suis pas en l'état de la recevoir. Maintenant comme c'est très mal perçu.

– Est-ce que ça peut être entendu (...) ?

– Par certains collègues oui, par la majorité non, et par la hiérarchie jamais. » [Référént Vif 25]

Un référent avoue d'ailleurs qu'il existe la sanction par la note :

« En général vous êtes mal noté, on peut vous faire des réflexions, mais en général ça peut ressortir sur une notation. Mais c'est quand même difficile de refuser de faire un stage. Quand on vous dit voilà c'est vous qui irez à tel endroit, le gars il est obligé d'y aller même s'il refuse. » [Référént Vif 26]

Le refus semble être vécu par l'institution gendarmique comme une renonciation à la fonction militaire du gendarme. La désignation ne pouvant être refusée, cela a-t-il des effets sur la pratique quotidienne du gendarme référent ? Bien que la motivation semble s'alléger, le gendarme doit malgré tout faire le travail.

Ainsi, l'accès à la fonction pour les référents Vif nous amène nettement à nous poser la question de la place du volontariat dans l'organisation gendarmique. Tout en sachant que pour d'autres références, la désignation d'office peut être aussi appliquée. Même si la plupart disent exécuter la tâche, d'autres reconnaissent que cette désignation d'office engendre parfois des effets sur leur

motivation. Mais alors pourquoi cette référence Vif connaît-elle si peu de volontaires ? Celle-ci semble être vue comme « le sale boulot » parmi toutes les références existant dans la division des tâches en gendarmerie. A cette question, nous tenterons d'amener des éléments de réponses au cours de notre travail de recherche.

Dans ce premier chapitre, nous avons vu que les référents Vif accèdent à cette mission par désignation. Au regard des critères de sélection basés sur les compétences opérationnelles et/ou genrées , qu'en est-il de leur formation au sujet Vif.

II. La formation des référents Vif

Dans ce deuxième chapitre, nous allons aborder le sujet de la formation des référents Vif. L'objectif est de montrer quelles sont les transactions qui sont effectuées entre la gendarmerie et ses brigadiers, en matière de formation.

Les points évoqués sont : 1. L'absence de formation. 2. L'apprentissage situationnel. 3. *L'e-learning*. 4. Les effets du manque de formation.

Notre enquête démontre que l'accent est davantage mis par l'institution sur un apprentissage par expérience (apprentissage situationnel), au détriment de l'accès à la formation et à la sensibilisation des équipes au sujet des violences intrafamiliales.

1. L'absence de formation

Lors d'un entretien avec un gradé [Gradé 1], nous comprenons que la gendarmerie définit le référent en tant qu'interlocuteur privilégié. Il est une sorte d'expert du sujet violences intrafamiliales lui permettant d'être à la fois une référence tant pour les partenaires externes (ISG, associations, magistrat, victimes) que pour ses collègues brigadiers qui sont censés eux-aussi être en mesure d'accueillir les victimes.

« On essaye d'ouvrir la sensibilisation des gendarmes. Tout le monde n'est pas référent Vif et leur rôle aussi c'est non seulement d'accueillir les victimes, mais s'ils ne sont pas présents, il faut que les autres camarades soient en mesure de répondre aux demandes qui arrivent. Donc leur rôle, c'est pourquoi on parle de référents, c'est-à-dire qu'ils sont là

pour prêcher la bonne parole au sein de leur unité. S'ils sont là c'est eux qui s'en occupent puisqu'ils ont une formation dessus, mais s'ils sont pas là, parce que si vous voulez en gendarmerie on ne peut pas avoir plusieurs spécialités, quand on est spécialisé dans plusieurs choses c'est pas forcément la bonne vision des choses. A charge pour le référent de transmettre. En gendarmerie on forme des référents pour que eux à leur tour forment leurs propres camarades, transmettent le savoir. » [Gradé 1]

« C'est un système qui n'est pas mauvais en soi. On forme un petit groupe de militaires, à charge pour ce petit groupe d'informer leurs propres camarades dans leur unité. Je pense que c'est une très très bonne chose. » [Gradé 1]

La gendarmerie, contrairement à la police, fonctionne dans un système dit de « polyvalence ». Ce système considère que tout gendarme peut et doit être en capacité d'accueillir, de prendre en charge et d'orienter une victime vers un service compétent, notamment vers le collaborateur privilégié du dispositif, les ISG. Le référent quant à lui endosse un rôle de conseiller et est en quelque sorte un formateur transmettant son savoir aux stagiaires apprenants, stagiaires représentés par les gendarmes non référents. Sur le plan fonctionnel, ce système de référents-formateurs permet aux personnels d'être ainsi polyvalents. Idéalement, plus le référent est formé et plus ses collègues sont sensibilisés et prêts à accomplir leur tâche de manière efficace. De ce fait, la formation du référent vif paraît prioritaire puisque contribuant au bon déroulement du dispositif, et plus largement à la qualité du service.

Cependant, lors des échanges avec les référents Vif, force est de constater que la majorité d'entre eux déclarent ne pas avoir suivi de formations depuis leur désignation.

« – Depuis que vous êtes en Martinique, avez-vous eu une formation dans les Vifs ?

– Jamais. Après tout dépend des régions d'où l'on vient. Y'a des régions qui se donnent la peine de faire des choses et la région d'à côté ben. Quant on parle avec nos camarades : « t'as fait la formation ? Eh ben non ». J'suis référent parce que voilà comme je vous ai dit tout à l'heure j'ai fais plusieurs procédures, il a aimé, il s'est dit il va faire, donc il s'est dit j'aimerais bien être référent dans ce domaine là, et puis d'autres endroits où vous allez recevoir du courrier à l'intérieur avec pleins de petits prospectus et tout et puis débrouillez-vous. Ici ou ailleurs c'est pareil. » [Référent Vif 17].

« Non, moi personnellement depuis que je suis arrivée ici, ça fait deux ans et demi, je n'ai jamais vu de formation vif. » [Référente Vif 7]

« Après au niveau de la Martinique, depuis que je suis référente, je n'ai absolument rien vu, rien entendu, rien fait, aucune réunion. » [Référente Vif 8]

Certains référents repartent du territoire sans avoir été formés aux violences intrafamiliales. Rappelons que ce sont pourtant les interventions de la gendarmerie les plus fréquentes sur l'île. Ces acteurs qui se retrouvent en première ligne face à des situations domestiques et familiales parfois très sensibles, assurent une mission pour laquelle ils n'ont pas été préparés alors que, selon la hiérarchie, ils doivent être en mesure de répondre aux questionnements et sollicitations du reste de l'équipe. Pour ces référents, la formation leur permettrait d'être plus au fait sur les postures à adopter face aux victimes, et de porter un regard tant empathique que critique aux situations.

« – Pour vous serait-il important d'avoir une formation ?

– Ah oui oui.

– Pour quelle raison ?

– Eh bien déjà moi me permettre d'évaluer mon travail tout simplement. Savoir si ce que je fais c'est pas mal, si c'est pas bien du tout voilà. Et puis tout simplement nous donner des lignes de conduites, pourquoi pas des idées sur notre façon de travailler, comment approfondir, enfin voilà des tas de choses, des tas de conduites à tenir on va dire. »

[Référente Vif 21]

Pour les référents se considérant comme experts du sujet car ayant déjà suivi des formations dans leurs unités précédentes, ou encore jouissant d'une riche expérience dans le domaine, la formation est non seulement indispensable pour leurs collègues moins expérimentés, mais elle est aussi un outil d'adaptation aux us et coutumes de la région occupée. S'imprégner de la culture et de l'histoire d'une population et donc des personnes reçues, permet aux gendarmes de mieux en saisir les codes et modes de fonctionnement et de rendre alors leur service plus adéquat. En effet, d'un territoire à l'autre, d'une culture à l'autre, les violences peuvent prendre des formes différentes. Pour exemple, en Martinique il existe une simultanéité entre le magico-religieux et le catholicisme officiel. Connaître le rapport et les représentations des victimes vis-à-vis de ces pratiques pourrait permettre aux gendarmes de mieux en saisir les enjeux et d'évaluer le degré d'importance à y accorder notamment lors des auditions faisant état de violences religieuses.

« Ah oui. Enfin oui ce serait bien. La culture n'est pas la même, l'éducation n'est pas la même. Après le temps d'adaptation ça va relativement vite parce que bon on met pas 15 ans à s'habituer à quelque chose. Donc voilà, on s'adapte au plus vite, mais une formation

à l'arrivée serait pas mal, intéressante et régulière. On va pas dire tous les mois, mais au moins une par trimestre je pense que ce serait pas mal. » [Réfèrent Vif 14]

« – Est-ce que vous pensez qu'il est nécessaire d'avoir une formation par rapport à votre expérience, même si vous avez des connaissances dessus ?

– Pour quelqu'un qui n'a pas d'expérience oui je pense oui, notamment dans la prise en charge des victimes, parce qu'on n'a pas tous la même faculté d'empathie vis-à-vis des victimes de violences, voilà j'pense que ce serait intéressant. » [Réfèrent Vif 24]

Cette absence de formation a pour conséquence que le référent devient un interlocuteur sans avoir pour autant de consignes ou de repères guidant ainsi son action. Il doit faire face à la réalité sociale du terrain en prenant appui sur les quelques notions acquises lors de sa formation initiale à l'école de gendarmerie s'étalant sur une durée de dix mois. Une formation qui pourtant s'avère courte et insuffisante pour appréhender, une fois en poste, toutes les problématiques auxquelles il est confronté.

« On n'a aucune formation en psychologie. On a de la gestion de crise, c'est normal, on est aussi une forme de pompier, mais en psychologie on sait pas, comment gérer la personne dans ces situations, on sait pas. De la psychologie de victime on fait pas, on le fait jamais pendant la formation de gendarme. Les seules fois où c'est abordé c'est lorsque c'est des formations particulières. » [Réfèrent Vif 25]

Bien que la gendarmerie doive faire face, comme toutes les organisations à une rationalisation de la gestion de l'activité (Mouhanna, 2001), la durée limitée de la formation initiale ne serait pas uniquement une question de rendement ou de restriction budgétaire. Au fil de notre enquête, nous découvrons que l'institution privilégie particulièrement une autre forme d'apprentissage, celui du terrain.

2. L'apprentissage situationnel

Le gendarme est considéré par sa hiérarchie et par lui-même comme une force d'action prenant tout son savoir au contact des situations vécues. Un gendarme compétent est un professionnel qui sait faire. Le savoir-faire est au centre de la pratique gendarmique et s'acquiert essentiellement par l'expérience.

« (...) Et rien ne vaut mieux que l'expérience. Vous avez des gens dans votre vie qui pris au pieds du mur ne peuvent pas réagir alors qu'ils sont très instruits. L'expérience, rien ne vaut mieux que l'expérience. On ne peut pas demander à un jeune gendarme d'être opérationnel tout de suite. C'est au gré des années qu'il va se former justement cette expérience là, qu'il lui permettra de mieux appréhender les problématiques, tant Vif que pour n'importe quel domaine en gendarmerie. Rien ne vaut que l'expérience. » [Gradé 1]

L'expérience apparaît comme la valeur sûre du gendarme. Elle permettra au gendarme de faire preuve d'efficacité, de discernement, et adapter sa pratique en fonction. C'est ainsi que l'on pourra le définir comme étant compétent ou pas. Tout repose alors sur des critères davantage opérationnels que théoriques. C'est sans doute ce qui explique que dès la désignation, le premier critère de sélection du référent Vif est la continuité de l'expérience.

Lors d'un échange informel, ce même gradé [Gradé 1] se dit être surpris du nombre important de référents se plaignant, au cours de notre enquête, du manque de formation. Selon ses dires que nous relatons, il y a trente ans la formation du personnel était très peu valorisée. Même les formations des enquêteurs OPJ étaient rares. Les gendarmes préféraient apprendre directement du terrain. Un apprentissage situationnel stimulé par l'institution elle-même véhiculant une image du gendarme comme étant une force opérationnelle évoluant dans le feu de l'action et faisant preuve de réactivité quasi instinctive, et ce dans n'importe quel contexte. L'apprentissage situationnel est ainsi vu comme un processus d'apprentissage se faisant par le vécu et/ou l'observation de situations précises. La formation apparaît dès lors pour les plus anciens ou les plus gradés comme secondaire voire accessoire, du moins du côté de certains hiérarchiques ayant un rapport plus lointain avec le terrain. Car du côté des brigadiers en contact direct et quotidien avec le public, le savoir-faire et l'apport d'éléments théoriques et techniques seraient certainement complémentaires et bénéfiques tant pour leur positionnement professionnel que pour l'accueil des victimes, surtout en matière de violences intrafamiliales nécessitant une certaine maîtrise de la problématique (cercle de la violence, processus d'emprise, répétitions, etc.).

« – Pensez-vous qu'il serait intéressant d'avoir une formation pour les référents vif ?

– Ben oui toujours. Comme dans toutes les missions que nous avons en gendarmerie, on a toujours des recyclages comme on dit chez nous, des remises à niveau. Parce que les violences intrafamiliales c'est ce dont on parle, c'est pas inné. On est gendarme à la base mais faut pas oublier qu'on a une formation courte qui est basée juste sur le militaire, le judiciaire et très basiquement, et c'est avec l'expérience qu'on acquiert au fur et à mesure des années qu'on se spécialise, qu'on devient un « bon gendarme », plus dans un domaine

ou dans l'autre. Et les domaines violences intrafamiliales au début quand on reçoit quelqu'un à l'accueil, qu'on est jeune gendarme, ben on peut être des fois démuni. Donc oui les formations je pense enfin sont très importantes quoi (...). » [Réfèrent Vif 16]

« (...) Mais il est évident qu'un référent vif devrait être formé. Mais gérer le après-intervention on va dire si y'a besoin de venir sur les lieux pour aider les premiers intervenants et les victimes, ben il faut avoir eu les histoires, un minimum de savoir comment aborder la victime, l'auteur des faits aussi, puisque il faut avoir eu quelques petits étuis on va dire au niveau psychologie, chose que je n'ai jamais eu. Je sais le faire, je sais gérer, j'suis gendarme mais aussi un être humain donc je sais comment désamorcer une situation et pour pouvoir traiter après mais des fois c'est délicat. On sait pas, parfois on peut très bien mettre les pieds dans le plat et il est trop tard c'est fait. » [Réfèrent Vif 2]

Pour reprendre l'expression de la brigadière citée ci-dessus [Réfèrent Vif 16], « un bon gendarme » semble correspondre au militaire capable d'intervenir sur toutes les situations tout en maîtrisant un domaine propre comme par exemple celui des Vifs. Mais être un bon gendarme doit-il renvoyer uniquement à l'assimilation de procédures judiciaires ? La connaissance du légalisme et l'application des normes est-elle suffisante pour qualifier un gendarme de « bon gendarme » face à une victime exigeant souvent que son interlocuteur soit apte à faire preuve d'empathie, d'écoute, de psychologie et de patience. A l'heure où l'accueil en gendarmerie est souvent remis en cause par les victimes et les associations d'aide aux victimes, la définition empirique du « bon gendarme » paraît être un peu inadaptée, voire limitée pour la résolution des situations Vifs. C'est cette symbolique du « bon gendarme » qui semble être remise en question par les brigadiers voulant mettre en avant une dimension un peu plus sociale dans leur pratique actuelle, sans pour autant perdre de vue le volet judiciaire de leur métier.

Bien qu'ils estiment que le dispositif devrait être redynamisé en matière de formation, les référents comme tout militaires se doivent d'accomplir leur tâche. Ils peuvent toujours compter sur leur acquis nourris par l'apprentissage situationnel devenant alors comme une sorte de routine sécurisant et cadrant leur intervention. Leur mobilité géographique voulue par le *turn-over* leur offre la possibilité de comparer les dispositifs des régions visitées, de les évaluer, de porter sur ceux-ci un regard critique, puis de sélectionner les modes d'interventions qu'ils pourront ré-adopter. Cet agencement leur permet en fin de compte d'accomplir leur travail et de « garder la face » (Goffman, 1974) en situation avec les personnes extérieures, dissimulant ainsi les carences du dispositif.

« En tout cas là au jour d'aujourd'hui ben on sait à peu près, oui on a des prospectus, on va demander aux collègues au pire. Mais pour moi c'est pas si clair en Martinique qu'ailleurs parce que j'ai rien eu ici donc. Je gère par rapport à l'expérience et j'me dis "Tient au fait à qui on envoie cette dame ?", j'vais demander à un collègue mais c'est pas comme j'avais avant ok je sais qui, et puis j'suis habituée à en faire donc (...) La routine la routine quoi, on sait, on sait gérer, on sait faire, on sait expliquer quoi donc voilà. » [Réfèrente Vif 8]

« Alors comme je vous l'ai dit en Martinique je n'ai pas eu de nouvelle formation, donc j'me base sur mes acquis de Métropole et je reste sur ces mêmes bases qu'on m'a donné par rapport aux Vif. » [Réfèrente Vif 13]

« Ben en fait j'ai fait dans ma continuité de ce que j'ai appris quand j'étais dans l'hexagone avant de venir ici. » [Réfèrent Vif 17]

Ainsi abordé, l'apprentissage situationnel est certes limité mais reste utile dans la mesure où il sert de compensation à un déficit de formation présent dès l'entrée en école de gendarme et dans la carrière des militaires.

Néanmoins, au fil des entretiens, nous comprenons que l'apprentissage par l'expérience n'est pas la seule méthode sur laquelle se repose la gendarmerie pour faire de son personnel « un bon gendarme ». En effet, bien plus discret, l'apprentissage en ligne est de plus en plus proposé par l'institution.

3. L'e-learning

S'appuyant des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), la gendarmerie investit sur un système de formation en ligne, mieux connu sous le nom d'*e-learning* dispensée par des logiciels internes. Ce dispositif offre un panel de formations relatives aux divers domaines d'activités (cambriolage, vol à l'étalage, *etc.*) Aussi, des questionnaires sur la posture professionnelle sont disponibles. Cette plateforme informatique est à la fois une veille professionnelle mais aussi une formation alternative à la formation présentielle traditionnelle (contact direct avec un formateur).

« – Site interne, intranet. C'est basé à Rosny-sous-Bois en Métropole et chacun se connecte à son bon vouloir pour se former. C'est comme les formations à distance.

- C'est une formation pour toutes les gendarmeries donc ?
- Sur toute la Gendarmerie nationale, ici ou dans l'hexagone. Accessible en intranet, en interne. Il faut la carte professionnelle pour se connecter donc voilà quoi. C'est très règlementé, c'est très sécurisé.
- Et c'est gratuit ?
- Ah oui c'est gratuit, bien sûr. C'est mis en place par l'institution. Parce que c'est vrai que faire une formation, convoquer tout le monde dans une salle, faire une formation avec un formateur, ça coûte des sous. Donc ils ont choisi cette méthode d'enseignement à distance et qui nous permet de nous former sur les derniers logiciels, les nouveaux trucs, enfin un peu sur tout quoi. » [Réfèrent Vif 5]

Parce qu'elle permet de former le plus grand nombre de salariés en un gain de temps, la méthode d'apprentissage en ligne devient alors plus économique que la formation présentielle. D'autant plus que lors d'un échange fait hors enregistrement avec un gradé [Gradé 4], la question du budget accordé à la formation des Vifs est abordée. Selon lui, il n'y aurait pas de budget prévu pour la formation Vifs, ou en tout cas pour la formation présentielle. De plus, l'intérêt de l'*e-learning* pour la gendarmerie ne se situe pas seulement à un niveau financier, mais aussi logistique. Car l'avantage premier de la formation en ligne est la flexibilité et l'adaptabilité. Les gendarmes sont autonomes face à leur apprentissage et peuvent adapter leur rythme en fonction de leurs disponibilités (heures, lieu, durée).

Toutefois, cette méthode d'apprentissage en ligne, ne semble pas convaincre tous les gendarmes.

- « – Il existe un logiciel d'auto-formation en interne en gendarmerie si j'ai bien compris ?
- Oui EAD, Enseignement A Distance.
- Y'a t-il une formation dessus sur les Vifs ?
- Je ne sais pas.
- Selon vous, serait-il intéressant d'avoir un enseignement Vifs sur ce logiciel interne ?
- Non, moi je suis contre l'auto-formation de manière générale. Je suis contre l'auto-formation parce que je pense qu'il n'y a pas forcément le même investissement, pas forcément tout comprendre, et quand on a des questions à se poser on n'aura pas forcément les réponses. Moi je préfère travailler avec un professionnel qui connaît son domaine, plutôt qu'un truc basic qui est censé être à portée de tous, voilà. » [Réfèrent Vif 18]

Certes, l'*e-learning* peut séduire les institutions par la souplesse du dispositif, mais sur un sujet sensible comme les violences intrafamiliales, est-il pertinent de faire reposer la formation des

référents Vif sur ce seul support informatique ? Lors de la formation présentielle, les référents pourraient poser des questions, exprimer leurs limites et les difficultés rencontrées sur le terrain. L'interaction avec un formateur permet au stagiaire d'approfondir ses connaissances, de mener un travail réflexif, et développer par la suite un regard d'expertise. N'oublions pas que le référent Vif a un rôle de passeur de savoirs auprès de son équipe, sa formation devrait alors être plus minutieuse, personnalisée. Son rôle n'est pas seulement d'être formé aux Vif, mais d'être compétent pour former les collègues à la prise en charge des Vif. L'*e-learning* serait alors vu comme un des outils de sensibilisation pour les autres gendarmes non référents, et donc une aide supplémentaire pour le référent dans la réalisation de sa mission. Rappelons que ces référents sont pour la plupart désignés. Une désignation d'office qui ne favorise pas, on l'a vu, une motivation à la tâche, bien que celle-ci soit accomplie. La formation pourrait devenir alors source de stimulation car elle donnerait les techniques d'intervention à adopter auprès des victimes.

« Désignation d'office donc voilà quoi, gendarmerie c'est comme ça c'est militaire donc on prend sans pouvoir refuser donc c'est vrai que c'est dommage parce que quand il y a un appel à volontaire et que personne ne dit moi je veux prendre etc, il y a une désignation d'office, y'a "ptêt" pas le même attrait pour certains ou l'envie de faire. Surtout quand on n'a pas de formation, surtout quand on est plongé dans quelque chose qu'on connaît pas et qu'on doit faire. » [Référente Vif 16]

Par ailleurs, sur cette plateforme en ligne, nous constatons que les offres de formations Vif sont très limitées, puisque seul un canevas de questions à poser à la victime lors des auditions y est proposé.

« Après avec notre logiciel on a des aides à la rédaction des procédures, des auditions, et y'a une "tite" mention pour les vif, quelles questions à poser au victimes ainsi de suite donc. Ca c'est pour les auditions. Après pour la suite de la procédure on n'a pas forcément de marche à suivre on va dire, mais pour les auditions on a déjà un fil conducteur, y'a pas de soucis. On a un questionnaire qui est déjà préétabli (*cf.* figure 2 annexes n°II) à donner aux victimes qu'elles pré-remplissent au moins pendant l'audition, donc on leur fait remplir tranquillement ça. Donc ça nous permet déjà à nous d'avoir un guide pour l'audition, et ça évite de reposer des fois la même question à la victime et ainsi de suite. » [Référent Vif 5]

Selon les référents, un canevas en ligne ne peut remplacer une formation présentielle, qui finalement continuent à s'appuyer tant bien que mal sur un apprentissage situationnel.

« Mais après on n'a pas été formés. Voilà, "ptèt" qu'il y a des questions à poser, après toute façon sur notre logiciel il doit y avoir des questions types pour les violences conjugales mais bon après voilà. Mais c'est vrai qu'on a plein de questions types mais après non c'est vrai qu'on n'est pas formés. En gendarmerie on apprend sur le tas. »
[Référénte Vif 19]

Ce canevas de questions est proposé à tous les gendarmes. Les référents Vifs ne bénéficient d'aucune formation conséquente supplémentaire, et ce même en ligne malgré la mise à disposition de modules en *e-learning*. Il existe un réel déficit de formation des référents Vifs. Tout en sachant que les profils de référents varient en fonction de leur carrière. Si certains ont été formés aux Vifs dans leurs anciennes unités (Outre-Mer, Réunion, Nouvelle-Calédonie, Hexagone), d'autres s'appuient uniquement sur leur expérience en tant que référents, et parfois quelques uns n'ont ni expérience ni formation. Ainsi, dès la prise de fonction, les référents ne sont pas au même niveau de savoirs théoriques et techniques face à la tâche, bien qu'ils soient tous considérés comme aptes par la hiérarchie.

Nous allons voir maintenant les effets de ce manque de formation et de sensibilisation sur les pratiques de ces référents, et indirectement sur la prise en charge de la victime.

4. Effets du manque de formation

Certains référents, particulièrement ceux n'ayant pas reçu de formations Vifs, parlent lors des entretiens, de ce qu'ils appellent les « vraies victimes » et les « fausses victimes ». Pour eux les vraies victimes sont celles qui ne viennent pas porter plainte, avec qui ils n'ont aucun contact.

« Là le souci à mon avis c'est que les gens qui viennent pour déposer plainte y'a peu de « vraies victimes » en fait, moi à mon avis les vraies victimes elles viennent pas à la gendarmerie. Donc là à chaque fois c'est des broutilles, des gifles, mais à mon avis les gens qui prennent vraiment sur la gueule, à mon avis, viennent pas à la gendarmerie. Moi franchement j'ai toujours été dans des brigades sensibles et j'ai jamais vu une femme arrivée couverte de coups. Et j'ai été que dans des grosses brigades, que dans des brigades sensibles, eh ben franchement c'est jamais arrivé. Chaque fois on traite des broutilles. »
[Référénte Vif 15]

« – Qu'est ce que vous appelez « fausse victime » ?

– C'est c'est c'est celle qui , c'est celle qui finalement aime ça parce que en fait elle est là, elle va recevoir des baffes pour x ou y raisons mais elle va retourner et le lendemain elle va retourner, et puis elle va venir retirer sa plainte parce que. Mais y'a pas de sensation derrière de peur, de menaces, y'a pas ce bourreau derrière parce qu'en fait elle était en colère et donc elle s'est dit ben tient je vais aller à la gendarmerie pour te mettre dans la merde juste pour me venger. C'est du conflits conjugaux. C'est pas la vraie femme battue. A vrai dire les femmes comme ça je n'ai jamais eu tout au long de ma carrière. J'ai jamais eu à faire à une vraie femme battue qui avait tout perdu et qui était sous l'emprise de cet homme. C'est du conflit où ben ça va plus. » [Réfèrente Vif 10]

Bien que nous ne pouvons généraliser ces déclarations, précisons tout de même que ces deux brigadières ne sont pas seules à parler de « vraies » ou « fausses victimes » parmi les référents interviewés. Une catégorisation des victimes semble se dresser. Les « vraies » et les « fausses victimes » présenteraient des profils différents. La « fausse victime » est caractérisée par un degré de crédibilité moindre que celle identifiée comme « vraie ». Cette catégorisation s'appuyant davantage sur des conceptions subjectives que sur des matériaux établis pose question sur la qualité du service apporté aux victimes considérées comme « fausses ». D'autant plus qu'en fin de compte, ce que ces brigadières appellent la « vraie » ou la « fausse victime » paraît être équivalent à la victime sous « emprise ». Selon Marie-France Hirigoyen : « Par l'emprise, un cercle vicieux s'installe ; plus la maltraitance est fréquente et grave, moins la femme a les moyens psychologiques de se défendre et, encore moins, de partir » (Hirigoyen, 2005 ; 84). Par conséquent une femme hésitant à dénoncer l'auteur ou retirant sa plainte ne peut être considérée comme une « vraie » ou « fausse » victime. La peur de l'auteur chez la victime ou l'espoir que celui-ci change [positivement] correspond aux caractéristiques de l'emprise. La formation pourrait éclairer sur des notions spécifiques telles que l'emprise, le cercle vicieux, mais aussi sur les diverses formes de violences. Ce qui éviterait d'ailleurs des conceptions restreintes et faussées de la femme victime comme étant uniquement une femme « battue ».

« – Ressentez-vous parfois qu'entre vos collègues qui ne sont pas encore formés au sujet des vif, il y a un écart par rapport à vous qui êtes formé ?

– Oui oui forcément oui. Parce que justement comme moi j'ai été formé, j'ai été sensibilisé sur le processus de la violence. Et c'est un processus qui est cyclique mais quand on n'est pas formé on peut pas le savoir.

– Et vous sentez qu'il y a ce décalage là ?

- Oui pour ceux qui sont pas formés oui.
- Pensez-vous que cela ait un effet sur la prise en charge des victimes ? Le fait d'être moins renseigné dessus ?
- Ben y'a une mauvaise information donc forcément la victime elle peut être mal orientée ou incomprise. Elle peut être jugée alors que c'est normal c'est humain. On va lui dire pourquoi machin machin , mais c'est humain. Si y'avait une formation, on lui aurait pas dit ça, ou ça serait amené autrement. » [Réfèrent Vif 4]

« Quand j'entends « une femme qui est restée, ça fait dix ans que ça dure, elle est restée ». C'est quelque chose qu'on ne devrait pas entendre. C'est quelque chose qui m'horripile à chaque fois, d'ailleurs ils le font rarement en ma présence maintenant voilà. Mais on devrait tous se dire ben oui ça peut arriver à tout le monde, y'a un processus qui se fait et que oui c'est pas parce que la personne est restée pendant dix ans qu'il ne s'est rien passé pendant dix ans. Et que le jour où elle décide, eh bien le jour qu'il y a eu un déclic, qu'il y a eu un évènement, c'est la fois de trop ou l'élément de trop ou la personne impliquée de trop. » [Réfèrent Vif 25]

La formation paraît être capitale dans la prise en charge des Vifs. Former les professionnels accompagnants est améliorer la qualité du service, contribuant ainsi à l'efficacité du dispositif. Bien qu'ils aient été en majorité désignés, les référents « font le travail ». Se pose la question de la façon dont ce travail est accompli et avec quelles conséquences. Les victimes sont-elles satisfaites de l'écoute qui leur est accordée ? Par ailleurs, précisons que les deux référents parlant spontanément de « vraies victimes » sont de sexe féminin. Sans vouloir généraliser de façon abusive, cela attire néanmoins l'attention sur le fait que définir le « profil normal du référent » sur un critère genré, et non sur un intérêt ou une connaissance de la cause, peut être inadapté.

Face à un nombre conséquent de référents Vif exprimant le désir d'être formés lors de notre enquête, et face à des associations faisant part de l'insatisfaction de l'accueil des victimes, la gendarmerie de Martinique semble s'être saisie de cette problématique pour former ses équipes à la question des violences intrafamiliales et particulièrement conjugales.

« Ca n'a pas eu lieu parce qu'il n'y a pas eu de propositions comme je vous disais et puis c'est faute de temps aussi parce que c'est vrai que pour réunir tous les référents c'est pas évident. Mais moi j'ai eu connaissance, ça s'est fait mais ça ne s'est pas assez fait, oui je reconnais que ça c'est très important il faut le faire vivre. Vous êtes à un niveau au-dessus vous le voyez un peu plus et vous avez l'impression que celui qui est au-dessous a le

même niveau de connaissances que vous, alors que non. Et lui il est demandeur. Mais c'est vrai que, j'en discutais encore avec [un autre cadre], ça c'est quelque chose qui mériterait d'être fait et qui est nécessaire, parce qu'ils font parti d'un réseau et si vous vous faites appel à quelqu'un d'un réseau alors que c'est une coquille vide qui connaît rien, ben c'est pas la peine, la victime est deux fois plus victime avec un mécontentement double. Elle se dit : "Je m'adresse à quelqu'un qui devrait me proposer une réponse ou m'apporter un semblant de réponse alors qu'il connaît rien". Non non la formation c'est très important. » [Gradé 3]

Ainsi, la formation semble essentielle aux yeux du gendarme, car elle lui permet de développer des compétences et de mieux cadrer son intervention. Elle apparaît à la fois comme un outil d'instruction opérationnelle et outil de régulation favorisant la mise en confiance du gendarme face à sa propre pratique et les méthodes utilisées. Ce rapport à la formation est pourtant récent en gendarmerie car jusqu'à récemment les brigadiers et la hiérarchie comptaient et valorisaient l'apprentissage situationnel qui semble atteindre ses limites, en tout cas concernant les tâches relevant du social.

L'une des causes de cette évolution est que la gendarmerie nationale est confrontée à une dimension bureaucratique grandissante du travail ayant pour effet une pluralité des tâches et des références exigeant des compétences spécifiques. Et ce, bien au-delà parfois de la mission initiale militaro-policrière du gendarme.

Pour mesurer les enjeux de cette division des tâches, voyons de plus près le quotidien des référents Vif dans leur travail avec les victimes.

III. Les tâches et les difficultés rencontrées par les référents Vifs

La gendarmerie est une force armée ayant une double fonction : militaire et policière. D'un côté, de part sa fonction militaire, elle doit assurer la sécurité du territoire et être en mesure d'agir dans des moments de crise (menaces terroristes, *etc.*). Ses militaires doivent être aptes à intervenir à tout instant et faire preuve d'une forte adaptabilité. De l'autre côté, sa fonction policière lui exige un travail de proximité auprès de la population civile afin de maintenir l'ordre et la paix sociale (conflits de voisinage, violences intrafamiliales, *etc.*). Ainsi, cela lui confère une certaine polyvalence. Cette polyvalence, encouragée par une gestion bureaucratique rationalisée, a pour conséquences directes une augmentation des tâches définies et divisées sous la forme de références. Ce chapitre est organisé en deux thèmes ;

- Le premier sous-thème est : 1. La polyvalence : tâches et acteurs multiples. Les points abordés sont : 1.1. Trois qualifications GAV/APJ/OPJ/. 1.2. Une dualité fonctionnelle : auteurs et victimes.
- Le deuxième sous-thème est : 2. Les difficultés au quotidien. Les questions traitées sont : 2.1. Un réseau défaillant. 2.2. Une référence [Vif] interrogée.

L'objectif est de montrer que ces multitâches ont des conséquences directes dans le quotidien des gendarmes, et plus largement dans leur perception même de la fonction de référent Vif.

Nous allons voir précisément que leur qualité d'agents polyvalents engendre chez les gendarmes des difficultés dans leurs pratiques, qui sont renforcées par une absence de relai et de procédures partagées. Cela a pour effet une dilution de la pertinence de la référence Vif en gendarmerie.

1. La polyvalence : des tâches et des acteurs multiples

La polyvalence constitue une forme d'organisation du travail, basée sur le principe de la non-spécialisation (Prunet, 1999; 236). La gestion polyvalente de l'organisation est ainsi faite que n'importe quel gendarme peut et doit accueillir une victime. Ce que les référents lors des entretiens appellent le « chargé d'accueil », c'est celui qui sera le premier interlocuteur de la victime, qu'il soit référent ou non.

« – En fait la personne qui est au planton elle va recevoir.

– La personne qui est au planton elle est APJ ou OPJ ?

– Les deux, APJ ou OPJ. En fait le collègue qui est à l'accueil, il va prendre la plainte, et après en fait certains viennent me voir en me disant j'ai pris une plainte pour des violences intrafamiliales, donc il m'en fera part mais après chacun va traiter son dossier en fait. Je pourrais l'assister mais voilà chacun va traiter son dossier.

– Du début jusqu'à la fin

– Voilà. » [Référente Vif 19]

« – Je comprends bien, tous les gendarmes accueillent les victimes ?

– Tous ouais. Du moment où on est d'astreinte, les victimes peuvent se présenter soit à l'accueil directement donc elle est reçue aujourd'hui. Donc par exemple une jeune collègue ici qui est GAV elle peut recevoir une dame qui est victime de ce type de chose dès le premier jour, donc ils vont venir demander aux gens qui sont un petit peu plus anciens voilà, ou alors sur des interventions où on est appelé de jour de nuit, et ça peut être n'importe qui n'importe quand.

– Et le gendarme traite son dossier du début à la fin ?

– Alors les gendarmes adjoint non pas les attributions en elles-mêmes, mais les gendarmes qui traitent le dossier traitent d’un bout à l’autre. » [Réfèrent Vif 22]

Etant chargé d’accueillir les victimes quelque soit leur fonction, les gendarmes disposent d’un planning non spécifique à la fonction Vif [ce que les référents définissent dans les extraits ci-dessous comme étant aléatoire]. Les référents Vif n’ont de ce fait aucun créneau bien spécifique pour l’exercice de leur fonction.

« Alors c’est du aléatoire. Tout le monde en traite. » [Réfèrent Vif 14]

« – Donc vous n’avez pas de temps bien défini en tant que référent ?

– C’est ça, c’est en fonction de l’évènement, nous notre métier c’est l’évènement qui le gère. Ça peut aller où des semaines on peut avoir que ça, et des fois où on n’aura pas du tout d’interventions Vif. » [Réfèrent Vif 13]

« Ah oui oui aléatoire. Après comme j’veus dis on n’est pas en police nationale, j’veus pas faire. En police nationale, référent Vif je ne ferais que ça. Là en gendarmerie ça n’a rien à voir. » [Réfèrent Vif 17]

« – C’est aléatoire complet, complètement aléatoire. Je ne suis pas que référent Vif. Réfèrent Vif c’est du travail en plus. C’est pas une spécialité, c’est du travail en plus.

– Ce n’est pas compris dans votre planning ?

– Non, c’est du travail en plus qu’il faut réussir à se caler au milieu du reste quoi.

– Pensez-vous que ce serait intéressant d’avoir un planning où votre référence est compris dedans ?

– Si on pouvait avoir un créneau qui serait rien que là dedans ce serait très bien, mais dans ce cas faudrait avoir des formations, et il faudrait que tout le monde soit sensibilisé là dessus, c’est-à-dire du petit gendarme comme moi à la plus haute autorité gendarmerie qui va dire oui le référent Vif c’est une spécialité aujourd’hui, il faut lui laisser des heures. Mais après c’est pareil, tout ce qui est spécialité, à partir du moment où on est dans une spécialité en gendarmerie, c’est du temps qu’on va donner à cette spécialité, et donc du temps en moins pour le reste du travail. Donc à l’heure actuelle c’est pas le cas et à mon avis ça va pas être le cas pendant longtemps. » [Réfèrent Vif 18]

Les référents s’organisent en fonction de l’évènement et de la tâche. Cela ne leur permet pas d’anticiper et d’organiser leur planning autour de leur intervention auprès des victimes. Pour cela,

une capacité d'adaptation est requise. Tout le monde est mis à contribution, au risque peut-être que les missions même de référent Vif soient floues si un travail de régulation n'est pas effectué. Cette organisation entraîne l'intervention d'acteurs pluriels, qui s'identifient en fonction de trois statuts [*status*].

1.1. Trois statuts : GAV/ APJ/ OPJ

Pour qu'un gendarme soit référent, il doit être APJ (Agent de police judiciaire) ou OPJ (Officier de police judiciaire). Les GAV (Gendarme adjoint volontaire) eux, considérés comme stagiaires et ne pouvant endosser la fonction de référent, accueillent tout de même les victimes.

De plus, bien que les gendarmes (hormis les GAV) aient tous à charge des dossiers Vifs, tous n'ont pas les mêmes possibilités d'intervention auprès des victimes, et par la même occasion auprès des auteurs (une double fonction que nous verrons au point suivant). Ces possibilités varient en fonction de leurs statuts.

Les extraits ci-dessous nous décrivent comment les chargés d'accueil interviennent dans les situations de Vifs en fonction de leur qualification.

✓ GAV : Gendarme Adjoint Volontaire (stagiaires)

« – Un gendarme adjoint c'est des contrats on va dire de cinq ans maximum. Au bout de cinq ans, en fait c'est un tremplin pour devenir sous-officier. Donc pendant ces cinq ans, donc on apprend le métier, et en fait ça nous forme au métier pour passer le concours et ensuite. Donc y'a un concours interne qui est un peu plus simple que le concours externe, pour pouvoir ensuite poursuivre dans la carrière.

– Et ils peuvent accueillir les victimes ?

– Eux en fait ils accueillent les victimes. Alors en principe le gendarme adjoint n'est pas forcément tout seul d'accueil. Alors là aujourd'hui par exemple je suis référent-planton, je suis avec elle si y'a un problème. Mais c'est pour leur faire toucher vraiment du doigt, faut qu'ils voient les gens, ouais qu'ils aient un contact avec notre public.

– Ils ne prennent pas de plaintes ?

– Ils ne prennent pas de plaintes eux. Ils ne prennent pas de procédures, ils font l'accueil téléphonique, physique des personnes. C'est pour ça que ça peut arriver qu'une dame se présente et qu'elle soit reçue. Après c'est pas eux qui vont traiter. Elle fait les liaisons ensuite. » [Référént Vif 22]

✓ **APJ** : Agent de Police Judiciaire **OPJ** : Officier de Police Judiciaire

« – Pour être APJ et OPJ il faut une formation ?

– Quand on sort d'école de gendarme on est APJ en fait. Pour être OPJ il faut faire une formation, c'est un cursus d'un an et demi plus un examen. Après on est libre de passer cette formation en fait. Après la sortie d'école de gendarme, il y a deux à trois ans avant de pouvoir s'inscrire à cette formation » [Réfèrente Vif 12]

« – Voyez-vous une différence entre APJ ou OPJ par rapport aux violences intrafamiliales ?

– Ah bien sûr. Ben déjà au niveau procédural. On a beaucoup plus de pouvoir qu'un APJ. Que ce soit notamment si on parle des violences intrafamiliales, celui qui sera mis en cause donc passible d'un délit, qui dit délit dit au niveau de l'audition une mesure de garde à vue, et seul un OPJ peut décider d'une mesure de garde à vue, l'APJ ne peut pas décider d'une mesure de garde à vue. L'APJ seconde un OPJ. Après un APJ peut prendre une audition de garde à vue, mais toujours sous couvert d'un OPJ.

– Donc l'OPJ peut être seul alors que l'APJ ne peut pas être seul ?

– Ah non non l'APJ ne peut pas voilà.

– Il peut prendre une plainte ?

– Ah oui oui tout le monde peut prendre une plainte. L'OPJ a certains pouvoir en matière de procédures, en matière de rédaction de certaines pièces de procédures que l'APJ n'a pas. Après tout enquêteur, tout gendarme va être amené à constater les infractions, donc que ce soit un APJ ou un OPJ qui le constate, il y a une infraction donc il y a une procédure, et la procédure faut la traiter. Donc que ce soit un APJ ou un OPJ tout le monde est là pour constater les infractions. On prend le cas de figure où deux APJ sont en patrouille, sont amenés à intervenir sur des violences intrafamiliales, il est clairement établi, on prend un exemple, je ne vais extrapoler, monsieur a tapé sur madame. Donc ils peuvent demander à une personne de les accompagner, au préalable ils auront rendu compte au téléphone à l'OPJ du motif pour lequel ils sont intervenus, ou carrément l'OPJ de permanence ou gradé de permanence se déplacera en vue de notifier à l'intéressé ses droits, et de l'amener ensuite à l'unité, voilà. » [Réfèrent Vif 17]

Entre ces trois chargés d'accueil, il existe tout un système protocolaire précis, les tâches techniques sont réparties en fonction des statuts. Bien que les APJ et les OPJ soient tous considérés comme aptes à traiter des dossiers Vifs, les OPJ sont nettement plus autonomes et qualifiés en matière de

procédures, et ont à leur charge les dossiers les plus délicats. Ceci explique sans doute pourquoi ce critère de sélection lors des désignations des référents Vif est pris en compte. En effet, avoir un gendarme OPJ revient à mobiliser moins de personnels, et s'avère donc plus efficace (moins de transmission d'information) et sans doute plus économique sur le plan budgétaire. Si les OPJ se faisaient rares dans les années 1980 comme nous l'expliquait précédemment un gradé [Gradé 1], aujourd'hui la formation de ces enquêteurs judiciaires est mise en avant, ayant pour effet une augmentation des OPJ par rapport aux APJ.

Les GAV méritent davantage d'attention. Ces élèves gendarmes, pas encore formés et n'ayant pas d'expérience, sont mis en quelque sorte directement en apprentissage situationnel. Ce qui signifie que ces derniers n'ont reçu ni formation initiale de gendarme, ni formation spécifique pour les victimes (voir plus haut les limites de la formation en matière de violences intrafamiliales). Pourtant les GAV sont chargés d'accueillir ces victimes, voire – en fonction des brigades – d'être leurs premiers interlocuteurs. Si les référents APJ et OPJ, peuvent encore se baser sur leur expérience et leur formation en école de gendarme, bien que courte, sur quoi se basent les GAV ? Se pose à nouveau la question de la qualité de l'accueil des victimes.

Si tous les gendarmes sont en contact avec les victimes, surtout si ces derniers sont chargés d'accueil (appelé le planton), cela souligne davantage l'importance de sensibiliser voire former tous les gendarmes, bien au-delà d'une référence, d'une qualification et/ou d'un statut. S'agit-il du travail de sensibilisation et de formation que les gradés pensent que les référents Vifs font auprès de leurs collègues ?

Les gendarmes de part leur fonction policière, sont aussi chargés d'intervenir auprès des auteurs. Dans le cas des Vifs, cela consiste particulièrement à éloigner le mis en cause, afin de protéger la victime. Nous allons voir que cette double fonction ne semble pas toujours bien être appréhendée par les référents.

1.2. Une dualité fonctionnelle : entre auteurs et victimes

Ses fonctions policières et d'agent polyvalent intervenant en première ligne exigent du gendarme qu'il soit en mesure d'intervenir tant auprès des victimes qu'auprès des auteurs, et ce quelle que soit son statut. Néanmoins, lorsqu'est abordé le sujet de cette dualité fonctionnelle, le gendarme semble différencier ce que François Dieu appelle « le vrai travail policier » de « l'interventionnisme

social » (Dieu, 2008 [2016]; 137). En d'autres termes, ces militaires ont l'impression d'être « la bonne à tout faire » au-delà de leur métier de gendarme (Mouhanna, 2001; 34).

« La victime est prise en charge en même temps que l'auteur on va dire. Quand on intervient sur place on constate qu'il y a eu des violences, on constate des coups, des traces. Après on n'est pas médecin donc on peut pas déterminer si ça a été fait avec en mettant un coup de poing ou si elle s'est cognée, l'autre il l'a poussée voilà. Nous on n'est pas médecins. On arrive sur place, on constate qu'il y a eu des violences physiques, parce que voilà c'est la première des choses qu'on voit, si elle saigne du nez, si elle a un bleu, si elle est rouge au niveau du cou, là ça on constate. Généralement la victime est prise en charge soit par nous si elle est relativement pas blessée, soit par les pompiers si elle est blessée. Mais l'auteur de toute façon sera pris avec nous parce que ben il faut mettre fin aux violences. Donc après on arrive toujours, enfin nous on arrive à gérer les deux en même temps. Toujours on revient à la problématique si y'a des enfants au milieu, où là ben on est un peu dans la panade. Il faut pouvoir gérer également les gamins, et donc c'est là ça devient lourd ».[Réfèrent Vif 14]

« – Le référent vif s'occupe aussi de l'auteur, pas que de la victime ?

– Ben oui. Notre rôle en tant que gendarme on est là pour recueillir la plainte de la personne et faire cesser l'infraction grâce à l'interpellation de l'auteur, ou à son placement en garde à vue, la présentation devant le Procureur de la République. C'est notre rôle à la base. Et en fait c'est pour ça que, ça j'vais vous dire, ça peut être marrant dans votre mémoire, vous avez dû entendre dire que nous les gendarmes on est toujours en train de dire : “Eh c'est bon j'suis pas assistante sociale non plus” » [Référente Vif 16]

Impression des équipes confirmée par ce gradé ...

« (...) tous les faits qui viennent parasiter le coeur du métier, et parfois ils sont, je peux comprendre aussi qu'ils aient ce sentiment d'être mangés à toutes les sauces, excusez moi cette expression, et de se dire ben voilà à quel moment je pourrai faire mon métier. »
[Gradé 1]

Ces agents ne rejettent pas complètement cette double fonction. Mais ce qui semble rendre cette dernière pesante au quotidien, c'est le manque de limites dans leur intervention. Ils doivent intervenir, mais jusqu'où ? Si l'urgence justifie l'intervention, où et quand s'arrête l'action du gendarme et notamment quand elle doit s'articuler avec l'action d'autres acteurs ? Une intervention

dont nous allons voir qu'elle n'est actuellement pas suffisamment cadrée par des procédures partagées, claires et actées avec les partenaires extérieurs.

2. Difficultés au quotidien

Le manque de dynamisme actuel du réseau Vif semble provenir particulièrement d'un manque de régulation. Cela permettrait aux acteurs de s'accorder quant au périmètre d'action de chacun. Ce réseau considéré aujourd'hui défaillant, met les gendarmes dans une posture de questionnement vis-à-vis de la référence Vif.

2.1. Un réseau défaillant

Les référents, et plus globalement les gendarmes, ont le sentiment d'intervenir au-delà de leurs fonctions. Ces difficultés sont notamment rencontrées durant les week-ends et les soirées, où il existe une surcharge dans les services d'urgence (hôpitaux, pompiers, SAMU, *etc.*) et une quasi absence d'un relai social. Les gendarmes doivent alors endosser des rôles qui dépassent leurs zones d'actions. Ayant le sentiment d'être à la fois médecins, pompiers, assistantes sociales, ces militaires présents 24h24 et 7j7, parlent volontiers de l'appréhension qu'ils vivent dans ces moments.

« – Ici on a de très très grosses difficultés avec les structures hospitalières, les médecins de garde. Les relations ne sont absolument pas au beau fixe avec les médecins. On est seuls. On fera comme d'habitude, on se débrouillera avec les moyens du bord.

– Mais est-ce que vous appréhendez ?

– Ah ben oui ça c'est sûr on appréhende ce genre de situation là, c'est normal, c'est humain. C'est normal et surtout c'est humain quoi. On peut pas travailler sur plusieurs tableaux en même temps. Ca c'est pas possible. C'est pas possible.

Donc voilà c'est à nous de nous débrouiller pour appeler pour qu'ils nous envoie les ambulanciers, pour que eux ils prennent en charge la mineure. Et en attendant vous perdez deux trois heures ici parce que la mineure ben j'vais pas la laisser toute seule. Et ça c'est quelque soit l'infraction. Là j'parle d'une fugue, ça peut être des vif et tout, tout le temps. Ah oui effectivement on appréhende ces moments là, surtout quand ça tombe dans des mauvais moments, le soir, les week-ends, la nuit. » [Réfèrent Vif 17]

« – Vous arrive t-il d’avoir des appréhensions les soirs ou les week-end quand vous êtes seuls et que les services sont fermés, à part les urgences hospitalières ?

– Oui, ah oui, parce qu’on s’dit toujours si on est amené à trouver un hébergement d’urgence pour une famille, surtout pour une dame avec ses enfants, comment on fait. On n’a rien, enfin faut trouver un endroit pour la loger. Alors c’est vrai qu’après on cherche beaucoup avec la famille, avec les amis éventuellement. Mais par moment, il y a une certaine personne, rien à voir avec les vif, mais quand on discute avec des personnes elles n’ont pas du tout de famille ici donc ça prend tout de suite des proportions. »
[Réfèrent Vif 21]

« Mais ça ici le milieu médical, hospitalier. On va prendre un exemple. Y’a pas si longtemps que ça, j’ai fait une fugue de mineur à tendance suicidaire, on demande l’intervention des pompiers parce que la gamine elle a 14 ans, elle a des tendances suicidaires. Les pompiers interviennent, ils font leur compte-rendu au médecin de garde, et puis après les pompiers nous disent : “ Ben nous on s’en va, on ramène pas la gamine à la MFME, faut contacter le SAMU pour qu’il envoie des ambulanciers ”, “ Non mais qui c’est qui contacte le SAMU ? ” “ Ben vous”, “ Vous plaisantez ou quoi ? J’veus demande d’intervenir et c’est à moi de faire le reste ? » Donc voilà, faut rappeler/ faut dire les pompiers sont venus ils ont rien fait, ils ont rien ramener, faut m’envoyer une ambulance. C’est pas ma mission de ramener la gamine à la MFME, c’est pas mon boulot ça, c’est pas ma mission. » [Réfèrent Vif 17]

« – Il n’y a pas d’astreintes en fait ?

– Ben non. Voilà. Et on retrouve ça aussi beaucoup avec les maisons de placement pour les mineurs qui sont placés par le juge parce qu’ils fuient, ou qu’ils y a un souci ou quoi. Ben parfois y’a une personne dans un centre à garder combien de gamins, qui va pas pouvoir se déplacer, qui n’a pas les clés du bureau, qui n’a pas les renseignements, enfin voilà. C’est toujours débrouilles-toi la Gendarmerie parce que quelque part tu es habituée et tu vas gérer quoi. Ah ben l’enfant il est là, mais c’est pas le rôle de la Gendarmerie d’aller le chercher. Nous on est un peu partout, parfois on s’dit on y va mais est-ce qu’on était vraiment nécessaire là, vous êtes quatre hommes, moi j’arrive, j’suis plus forte que vous ? Et c’est pas mon boulot. Après c’est une question de personne parce que y’a des gens avec qui on va bien s’entendre, y’aura un bon *feeling*, et on va comprendre que ensemble c’est beaucoup mieux que chacun dans son coin. » [Réfèrent Vif 8]

La polyvalence que requiert le métier de gendarme, ne semble pas représenter uniquement une valeur sûre, elle lui confère des missions puis tâches entre lesquelles le gendarme doit pouvoir sans cesse jongler. Mais cette polyvalence devient aussi une réelle difficulté d'autant plus quand le réseau des partenaires extérieurs est lui-même peu fiable. Les professionnels de différents corps de métiers travaillent chacun dans leur coin avec leur représentation de ce qu'est la tâche, de qui doit la faire et de quelle manière, sans qu'aucune procédures partagées ne soit actée entre eux. Cela semble engendrer actuellement dans les brigades une sorte de « crise » avec des militaires qui ne se reconnaissent plus dans le métier choisi et qui ont la sensation d'être instrumentalisés par les différentes institutions civiles. Ce personnel, allant sans doute bien au-delà de notre échantillon de référents Vif, semble exprimer une frustration voire un malaise au travail.

« C'est-à-dire qu'on travaille pour la victime si effectivement la victime il est avéré qu'elle subit des violences. Mais moi quand une victime vient, je dis victime parce qu'elle vient déposer plainte, c'est à moi d'établir si ce qu'elle me dit est vrai ou pas. Si elle me raconte des mensonges, si effectivement c'est pas vrai, je vais travailler à charge et à décharge. A décharge si effectivement c'est vrai, à charge parce qu'elle m'a raconté des mensonges et du coup la victime devient auteur. Je peux pas m'immiscer. On peut pas avoir toutes les fonctions. On est enquêteur. On n'est pas médecins, on n'est pas assistantes sociales, on n'est pas hébergeur social. Si à partir du moment on s'occupe de tous ces aspects là pour les victimes, on peut pas entendre le mis en cause de façon impartiale. Enfin moi je pense. Parce que peut-être effectivement qu'il exerce des violences sur sa femme, ou son épouse, sa conjointe ou son mari, mais peut-être pas. Donc nous on est quand même là pour travailler, comme je vous répète encore une fois à charge et à décharge. Apporter des preuves mais si effectivement c'est pas le cas apporter les preuves du contraire. Et en France le système pénal il fait que on doit pas apporter la preuve de l'innocence, mais apporter la preuve de la culpabilité. Et tant qu'on n'a pas la preuve de la culpabilité ben la personne elle est innocente. Mais si on commence à trouver des solutions pour la victime, à avoir trop d'empathie pour la victime parce que là il s'agit plus d'empathie c'est vraiment de la compassion, on n'est plus dans notre rôle d'enquêteur. On est sur les plates bandes de tous les travailleurs sociaux, l'assistante sociale, les hébergements sociaux et tout ça, qui fait doublon pour elle et au final je ne pense pas que ça soit bénéfique pour la victime non plus puisque y'a déjà des structures pour elle, mais nous on ne fera pas notre métier correctement. » [Réfèrent Vif 20]

Si le discours, ou du moins publique, de la hiérarchie se veut fluide et clair ...

« Tout cela concoure à la sécurité des personnes, car c'est la mission principale de la gendarmerie, sécurité des personnes, des biens. Le coeur du métier du gendarme se résume en une phrase : sécurité des personnes et des biens. Voilà. » [Gradé 1]

... les référents eux sont en perte de repères à travers des tâches plurielles plus amplement variées, pas très bien délimitées, avec des effectifs humains non flexibles, des moyens matériels et financiers rationalisés et une organisation hiérarchisée complexe. La gendarmerie semble connaître une « crise interne » (Mouhanna, 2001) entraînant avec elle une remise en question de la référence, notamment Vif, et par conséquent fragilise le dispositif Vif.

2.2. Une référence [Vif] interrogée

Si la référence Vif est au coeur de nos préoccupations, elle n'est pas la seule qui existe en gendarmerie. En effet, « nous comptons pas moins d'une centaine de références » [Gradé 1]. Ce système de références a été créé par la Direction Générale de la gendarmerie afin d'identifier les tâches variées et polyvalentes dans les brigades. Chacune d'elle a au minimum un référent et un suppléant dans chaque domaine. Un brigadier peut avoir à son actif une ou plusieurs références à la fois. Par exemple, les référents Vifs peuvent être simultanément référents scolaires, référents contrôle judiciaire, ou encore référents véhicules, *etc.* Chaque domaine de référence a son réseau, son plan d'actions (formations, réunions, *etc.*), et ses procédures. Si le partenaire principal du référent scolaire est le rectorat, celui des référents Vifs est le réseau associatif d'aide aux victimes et les ISG. Lors d'un échange informel, un des gradés [Gradé 4] explique qu'un brigadier doit pouvoir être en mesure de développer et de maîtriser le réseau équivalent à chacune de ses références.

« – Ah y'a un tableau, y'a un peu de tout.

– Mais ça c'est en Martinique seulement ?

– Partout partout. Chaque chose y'a un référent. Si c'est une histoire de cellule de cambriolage, y'a un référent, si c'est heu voilà. Si c'est fiche S, vous savez ce que c'est une fiche S, c'est les gens qui sont fichés pour les agressions sexuelles. Enfin voilà quoi, c'est énorme.

– Donc du coup les référents Vif c'est pareil ?

– C'est pareil. » [Référente Vif 8]

« – Comment vous l’avez vécu le fait qu’on vous désigne d’office en tant référente vif ?
– C’est une mission comme une autre de toute façon, y’a pas de, après, en fait c’est qu’un référent. C’est pas parce que on est référent vif que dès qu’il y a une personne qui va venir pour déposer plainte pour des violences intrafamiliales c’est nous qui nous en occupons. En fait normalement on est censé être là pour chapeauter le tout, pour vérifier un petit peu, pour faire des recensements, voir si l’évolution au niveau des plaintes. Si y’a des réunions eh bien c’est nous qui allons et qui relayons après aux collègues mais on n’est pas nommé pour gérer que les enquêtes de violences familiales. » [Référente Vif 10]

« – En fait au sein de l’unité de la petite brigade on a des référents scolaires, des référents Vif, des référents économiques. Chacun est un peu concerné par certains domaines quoi
– Et donc vous avez eu des formations dans les autres domaines si j’ai bien compris ?
– Pas forcément des formations, on est désigné pour suivre un peu plus un domaine qu’un autre et ainsi de suite quoi. » [Référent Vif 5]

Le dispositif Vif semble s’appuyer des référents afin que le réseau se dynamise. Mais entre manque de formation, manque de régulation, les brigadiers considèrent cette référence comme une nouvelle charge à leur travail déjà bien (trop) rempli. Cette vision des gendarmes est d’autant plus renforcée que les violences intrafamiliales représentent à elles seules plus de la moitié des interventions des gendarmes en Martinique. Même s’ils le disent à demi-mot, de peur peut-être de choquer leur interlocutrice, la référence Vif semble représenter aux yeux des brigades « le sale boulot » c’est-à-dire la tâche la moins cotée de toutes les tâches de l’organisation. Ce que Hughes décrit comme la tâche la moins valorisée (Hughes, 1971[1996] ; 63). Rares sont ceux qui furent volontaires à la tâche. Même ceux considérés comme les gendarmes experts Vifs, paraissent démotivés face à une tâche à la fois conséquente et non encadrée. Une démotivation davantage alimentée par une prise de fonction en manque de régulation notamment lors du *turn-over*. En effet, aucune transmission des missions et des attentes ne sont clairement explicitées aux référents.

« C’est vrai que je prends en compte les violences intrafamiliales parce que je suis une femme donc c’est vrai que je ne vais pas laisser ça de côté, maintenant je trouve que pffff c’est un truc en plus dans les missions du gendarme. Voilà je vais le faire puisque je suis référente donc je vais le faire mais voilà. Sincèrement si je pouvais déléguer ouais je le ferais. » [Référente Vif 19]

Toutefois, le manque d'intérêt à la tâche ne devrait pas non plus se résumer uniquement en un manque d'encadrement du dispositif. La part du subjectif et du ressenti par rapport à la problématique des violence intrafamiliales est aussi à prendre en compte, surtout dans un système de désignation où les élus ne sont pas toujours systématiquement les plus sensibilisés.

« Y'en a qui vont pas du tout être patients. Une femme qui vient déposer plainte, après voilà je peux comprendre aussi, voilà les victimes qui viennent à la brigade qui veulent informer des faits mais qui veulent pas faire en fait le premier pas pour déposer plainte, je vous cache pas que voilà chez certains voilà ça passe pas, c'est soit on dépose plainte soit on ne dépose pas plainte. Donc voilà y'en a qui n'ont pas la patience. » [Référénte Vif 19]

Si certains estiment que leur rôle est uniquement de constater l'infraction et d'enquêter sur les faits, d'autres considèrent qu'ils ont aussi une dimension sociale dans leur pratique, notamment auprès des victimes.

« C'est-à-dire que en fait y'a des gens où clairement, y'a certains collègues qui s'en foutent quoi. En fait y'a pas de moyens de les emmener, ben tant pis qu'ils se démerdent. Et ouais ça, c'est pas très correct quoi. Alors sur le fond on va dire que c'est pas notre boulot à nous. Mais au final on va pas dire que c'est comme ça quoi, c'est pas à nous de le faire, donc si on le fait pas tant pis quoi. C'est vrai qu'on peut pas dire qui a tort, mais c'est pas correct dans le sens où il faut quand même s'occuper des gens quoi. C'est un métier où ben on est obligé de s'occuper des gens, prendre du temps sur notre temps personnel, des choses comme ça ouais. » [Référént Vif 22]

En plus d'un encadrement carencé du dispositif, le personnel peut lui-même avoir une vision divergente de ce qu'être gendarme, et de surcroît être référent Vif, fonction aux missions peu claires. Des missions qui s'avèrent vagues pour les référents causées par le manque de formation, de régulation, et une division des tâches basée sur la polyvalence dans lesquelles la place d'un chacun n'est pas assez définie.

« – Est-ce que les missions de référent vif sont claires pour vous ?

– Claires non. Non, on va dire que non, c'est pas très très clair on va dire. Le rôle, c'est pas clairement défini. Même entre nous, c'est vrai qu'on sait qui est référent ou pas, mais y'a pas de rôle même. C'est vrai que c'est un petit peu dommage. C'est vrai que par rapport à ça, comme je dis, ce serait bien qu'il y ait une prise en charge un petit peu plus spécifique pour ces types de référents. » [Référént Vif 22]

« On va dire que si réellement c'est pas votre truc, ouais. Il vaut mieux dire non ça ne m'intéresse pas parce que j'y connais rien, plutôt que dire oui pour faire plaisir et rien faire de plus quoi. Mais comme j'vous dis, c'est vrai que c'est quand même pas assez pris en compte par rapport à d'autres problématiques. Je suis référent par exemple pour tout ce qui est cambriolage, et là c'est là oui on a des réunions, des machins, des groupes, alors là oui faut envoyer des tableaux, envoyer des trucs, là c'est carré faut faire des trucs. Mais parce que la gendarmerie s'en occupe et parce que c'est la hiérarchie qui fait descendre et qu'il faut qu'on donne ce type de choses. Pour les Vifs y'a rien. Donc c'est-à-dire qu'il y a un référent sur le papier, heuu les gens le savent, ils viennent nous voir si y'a besoin d'un coup de mains, mais y'a pas de, c'est vraiment pas encadré quoi. Ce serait pas mal de vraiment encadrer un peu mieux peut-être. » [Référent Vif 22]

Entre des commandes hiérarchiques non régulées et des missions floues, les référents Vif semblent être en quête eux-mêmes d'un accompagnement. Un sentiment d'incertitude et de frustration traversent les entretiens. Entre ceux qui ordonnent et encadrent, et ceux qui exécutent, un décalage semble s'installer, ayant pour conséquence directe une dilution du sens même de la fonction de référent Vif et une accentuation du sentiment de manque de pertinence du dispositif.

« (...) Le chef il comprendra pas que je reste trois heures avec quelqu'un à discuter. Lui il comprendra pas parce qu'au bout du compte, oui mais pénalement, mon dossier pénal justement il a pas avancé. Et lui faire comprendre que c'est important parfois de discuter avec une personne trois heures, ça donne rien à mon dossier mais n'empêche que cette personne là voilà, elle a été entendue, quelque part elle a existé, et puis ça évitera d'autres interventions. Mais le chef il comprendre pas ça. Lui voilà, le dossier pénal il faut qu'il avance.

– Il y a un écart entre les commandes et ce qui se passe sur le terrain ?

– Ouais c'est clair. Oui oui oui, y'en qui comprennent pas que j'dis ben que parfois il faut discuter avec les gens. » [Référent Vif 4]

« Mais c'est pas avec le parquet que c'est le plus souvent difficile, c'est plutôt avec notre hiérarchie qui ne comprend pas que étant au courant de faits graves, on prenne le temps de faire. Le problème c'est qu'en ne prenant pas le temps, parce que parfois comme je vous dis c'est compliqué d'avoir les éléments, et en plus quand on est des petites unités, on est maxi deux ou trois à travailler c'est quand même compliqué. Pour notre hiérarchie c'est plus difficile parce qu'ils pensent connaître le travail de terrain, ce qui n'est pas le

cas pour beaucoup depuis longtemps. J'accable pas du tout notre hiérarchie mais bon c'est le cas partout. » [Réfèrent Vif 25]

Ces gendarmes témoignent de la difficulté induite par la rationalisation dans de nombreuses organisations. La gendarmerie reçoit des commandes de part et d'autres. Mais ces commandes exigent des moyens dont ne dispose pas nécessairement les brigades. Entre brigadiers et hiérarchiques, s'installent parfois une incompréhension. Mais d'où viennent ces commandes ? C'est ce à quoi répond ce gradé.

« Il y a des groupements de gendarmerie. En gros, celui qui est celui qui est le plus gradé au sein d'un département. Ici, la Martinique est un département d'Outre-Mer donc c'est le colonel G. Le colonel G. émet un plan d'actions dans plusieurs domaines chaque année, dont ce domaine là les violences faites aux femmes. Un programme où vous savez ce qu'il attend, dans les grandes lignes, après on décline cela. Mais dans les grandes lignes, vous savez ce qu'il vous demande de faire. Au même titre qu'au niveau encore supérieur, il y a le directeur général de la gendarmerie qui fait son plan d'actions. C'est décliné au niveau commandants de Région, donc c'est à dire la région administrative donc pareil il y a un général qui commande, et après c'est décliné au niveau des départements. Chacun, à son niveau de responsabilité émet en début d'année son plan d'actions, ça s'appelle comme ça, plan d'actions. Et le directeur général de la gendarmerie tient compte aussi des priorités gouvernementales. La lutte contre les violences faites aux femmes est une des priorités du gouvernement. Tout se décline. » [Gradé 1]

La direction générale de la gendarmerie fait son plan d'actions en fonction des axes du gouvernement, puis tout cela se décline à des niveaux hiérarchiques inférieurs qui se transforment en fin de parcours en tâches et missions des brigadiers. La référence Vif est un plan de la direction générale. Mais alors pourquoi ces commandes actées et validées transformées en tâches se retrouvent diluées au sein des brigades ?

Afin d'avoir un regard critique sur les différents acteurs de ce dispositif, nous nous sommes entretenus avec deux gradés afin de comprendre les causes de ce que nous pouvons appelé une crise de la référence Vif à la gendarmerie de la Martinique. Pourquoi cette référence se retrouve mise à mal à une époque où les violences, particulièrement faites aux femmes, font parti intégrante des grands axes 2018 du gouvernement en place. Voici leurs réponses que nous avons volontairement croisées.

« – J’insiste sur un point, c’est que cette impulsion elle est départementale, mais il faut qu’il y ait aussi une adhésion de la part des commandements de proximité, notamment le Commandement de brigade qui a souvent une démarche un peu patrimoniale par rapport à ses militaires, et il ne pourra dégager du temps pour travailler ces sujets, que ça soit les violences intrafamiliales ou les sujets liés aux établissements scolaires, uniquement s’il est convaincu du bien-fondé de la démarche. Donc y’a aussi un travail qui est lié à l’adhésion de la chaîne de commandement.

– Avez-vous déjà évoqué cela avec les Commandants de brigade ?

– Alors j’évoque ça avec les Commandants de compagnie. Moi je commande pas les brigades parce que l’échelon départemental, l’arrondissement de commandement de compagnies, y’en a trois ici : c’est Trinité, Fort-de-France et puis le Marin. Et donc mes interlocuteurs, voilà. Mais c’est aussi le message que je leur délivre hein. Je ne veux pas les court-circuiter en prenant leurs militaires Vifs parce que c’est une manière aussi de les déresponsabiliser, mais en même temps je veux qu’ils adhèrent et je veux qu’ils soient des relais de cette dynamisation. Donc il faut qu’ils soient intégrés à la réflexion et qu’il y ait de l’adhésion. Bon après la hiérarchie c’est une science exacte et l’adhésion c’est aussi les directives que je donne qui font que dans une verticalité hiérarchique, les choses se font. Pour moi c’est aussi un gage d’efficacité parce qu’il faut qu’il y ait les commandements de proximité encore une fois parce que si on commandait tout d’ici en bout de chaîne vous avez des pertes qui sont quand même fortes. » [Gradé 4]

« – Quelle est votre mission ?

– C’est surtout d’animer le réseau Vif de la compagnie donc les référents que vous avez rencontré. Je vous avoue que j’y accorde pas beaucoup de temps parce qu’on est que deux à la compagnie et qu’on a multiples missions. Donc ça repose beaucoup sur l’initiative des référents que vous avez rencontré dans les unités quoi. Après moi ils me font remonter des infos, après ils traitent directement avec l’assistante sociale (les [ndlr = note de la rédaction, c’est impropre] l’ISG) donc voilà. J’suis pas très très pro-active dans le domaine quoi. L’idée c’est de toujours animer le réseau mais après des commandes précises on n’en a pas eu. On va en avoir je pense avec la priorité gouvernementale aussi donc forcément on va s’inscrire dans cette lignée là. Donc j’ai pour mission à la compagnie de me creuser la tête pour trouver des actions concrètes à mettre en place pour la compagnie. » [Gradé 2]

Ces deux extraits mettent en lumière que la hiérarchie rencontre elle aussi des difficultés face à la polyvalence des missions de la gendarmerie. Des missions se faisant de plus en plus précises avec de

moins en moins de moyens tant humains, budgétaires que temporels. Une difficulté d'autant plus grande que la gendarmerie occupe géographiquement actuellement la quasi-totalité de l'île de la Martinique. En effet, seules les villes de Fort-de-France et du Lamentin sont desservies par la police nationale. Un gradé nous confirme, hors enregistrement, que le soucis qui existe en gendarmerie est la pluralité des tâches et la complexité hiérarchique. Bien que ces tâches soient encadrées par les règles de droit, celles-ci sont organisées par la pratique hiérarchisée des acteurs de terrain. Chacun a un rôle, des missions, des objectifs, une méthodologie propre. Mais surtout chacun a sa perception de la tâche. Cette « hyper- hiérarchisation » ne favoriserait-elle pas l'écart entre la tâche assignée et la perception de cette tâche ? Ce qui donnerait au final comme résultat une activité totalement dénouée de son sens initial. Seul un travail de groupe réduirait cet écart grâce à une mutualisation des savoirs et techniques.

Si nous avons vu précédemment qu'il existe un manque de régulation [c'est-à-dire une absence de réunions entre les acteurs internes et externes, un manque de procédures partagées], mais aussi de formation Vif, et une omniprésence d'un apprentissage situationnel chez sous-officiers et les référents ; chez les officiers hiérarchiques la situation est la même. Ainsi, chacun agence l'organisation des compagnies et des brigades en fonction de son expérience, et en fonction de ses représentations du sujet Vif. En d'autres termes, un hiérarchique qui serait moins sensibilisé à la question des Vif, et n'ayant pas reçu de formation spécifique à ce sujet, encadrerait un peu moins ses équipes sur cette question qui seraient par conséquent moins sensibilisées .

Par ailleurs, des brigadiers sur lesquels reposent ce dispositif se posent la question de la pertinence de leur référence Vif et de leurs pratiques. Des questions qui mériteraient d'avoir des réponses afin de pérenniser le dispositif Vif de la gendarmerie. Nous terminons notre chapitre sur les questionnements exprimés par les référents.

« – (...) Y'a pas de temps puisque tout le monde fait le même travail. C'est juste une étiquette mais après on fait le même travail que les enquêteurs, on est enquêteur. Enfin je sais pas si c'est un problème, je sais pas si vous avez fait votre étude auprès de la police ?

– Non

– Ils sont très sectorisés Donc ils sont spécialisés dans un domaine, ils traitent que ce domaine. Donc effectivement ptèt qu'ils pèchent moins, enfin y'a ptèt moins de difficultés pour eux des fois.

– Moins de difficultés par rapport au fait que ça soit plus sectorisé ?

– Oui voilà, j’pense qu’ils connaissent davantage leur domaine peut-être. Peut-être que les victimes sont mieux pris en compte mais là encore une fois il faut demander aux victimes. Peut-être que les victimes sur le secteur police sont ptêt mieux pris en compte qu’en gendarmerie ou l’inverse j’en sais rien mais voilà. Je pense qu’il y a une étude à faire auprès des victimes. En fait nous on n’a pas de encore une fois, référent ou pas , on n’a pas de formation au préalable. (...) Mais moi le sentiment que j’en ai là en tout cas en gendarmerie et là j’parle pour [Nom de commune], c’est pour mettre un référent en face d’une fonction mais on n’a aucune valeur ajoutée par rapport aux autres enquêteurs. Vraiment aucune. Donc moi ce qui me gêne, c’est le principe de référent suppléant, c’est cette étiquette là, alors c’est propre à la gendarmerie. On intervient tous donc si y’a une formation à avoir il faut que tout le monde l’ait. Une formation de premier intervenant, ça sert a rien qu’il y ait deux qui l’ait mais qui n’interviennent pas voilà. Moi si demain j’interviens effectivement ouais d’accord je suis suppléant Vif super, mais j’interviens pas sur tous les cas. Et mes collègues qui sont ni référents ni suppléants interviennent aussi sur des Vifs donc. Si y’a des formations elles sont toujours bonnes à prendre, mais il faut qu’elles soient ouvertes à tout le monde. » [Référent Vif 20]

« On pense tous savoir tout faire et bien faire, et c’est d’ailleurs ce que nous dit notre hiérarchie de façon systématique que de façon on sait tout faire. Ce qui est faux, et quand on sait tout faire eh bien on sait pas bien faire. [...] Y’a le vécu de chacun qui est important, la formation aussi, j’ai une certaine expérience de ce genre de faits, j’ai assimilé. Sensibiliser plus de gendarmes seraient une des solutions pour améliorer le dispositif. » [Référent Vif 25]

Face aux tâches et difficultés qui incombent leur quotidien, les référents sont désireux d’accomplir leur travail. Pour cela, ils usent de stratégies, variées les unes que les autres, face à des victimes en demande d’aide.

IV. Les Stratégies

Lors des interventions, les gendarmes sont parfois démunis et dépourvus de solutions. Un réseau pas assez dynamique, un manque de relai, un accès à la formation et à l’information restreint. L’objectif est de découvrir quelles sont les stratégies mises en œuvre par les acteurs comme solutions alternatives.

Les points abordés sont : 1. Coopération avec des groupes professionnels « civils ». 2. L'expérience et le groupe comme ressource. 3. Les stratégies individuelles.

1. Coopération avec des groupes professionnels « civils »

➔ Travail avec les intervenantes sociales gendarmerie

Depuis 2009, les gendarmes ont la possibilité de se référer à deux travailleurs sociaux appelés ISG. Ces intervenantes sociales gendarmerie sont des personnels civils traitant exclusivement les cas de violences intrafamiliales en gendarmerie. Ce renfort représente une aide reconnue par les gendarmes eux-mêmes. Les ISG prennent le relai de dossiers nécessitant une prise en charge sociale ou un suivi social plus poussé. Les gendarmes comptent sur cette coopération afin d'alléger leur charge de travail « social » et de se concentrer sur leur activité judiciaire qu'ils considèrent comme étant le coeur de leur métier. Toutefois le nombre conséquent de dossiers Vif sur l'île va montrer les limites de cette collaboration. En effet, les ISG sont elles-mêmes confrontées à une surcharge d'activité qui a pour effet un traitement partiel et sélectif des affaires Vif. Les brigadiers optent alors pour une coopération avec d'autres professionnels civils.

➔ Création d'un réseau personnel formel et/ou informel

Ces réseaux formels et informels ne bénéficient pas de procédures partagées, bien qu'ils soient impulsés et alimentés par les référents. Pour développer leurs réseaux, les brigadiers comptent sur des relations de proximité avec les différentes institutions (écoles, mairie, foyers, centres sociaux et médico-sociaux, *etc.*) qui leur serviront de relai en cas de nécessité. Ce réseau est basé sur un choix arbitraire des différents acteurs, trouvant chacun un intérêt dans la mise en place de l'action collective, qu'elle soit ponctuelle ou pas.

« – Les assistantes scolaires ont mon numéro de téléphone personnel. Parfois il arrive qu'elles soient au courant de quelque chose et qu'elles sachent pas trop sur quel pieds danser, il arrive que de temps en temps elles me contactent et ça me dérange pas du tout.
– Alors vous ne passez pas forcément par les ISG ?
– Oui et non. Elle [une des ISG] est systématiquement informée de tous les contacts que je vais avoir avec les intervenants extérieurs. » [Réfèrent Vif 25]

Les réseaux personnels sont ainsi considérés par les brigadiers comme un carnet d'adresse leur permettant de trouver des solutions face à des victimes souvent en situation d'urgence et/ou de danger. Si les ISG sont parfois informées de l'existence de ces réseaux attenants à leur action, certains brigadiers préfèrent taire leur existence. En effet, ce réseau informel leur assure une certaine autonomie et un contrôle sur la gestion de leurs dossiers. De plus, posséder un carnet d'adresse est une preuve interne de l'efficacité du gendarme. Plus son carnet sera conséquent, et plus il sera vu comme un agent de proximité et de polyvalence capable de s'adapter à tous les acteurs environnant son périmètre d'actions, et de faire des choix stratégiques en fonction des besoins repérés. Ces gendarmes se considérant eux-mêmes comme experts Vif demanderont « de l'aide » aux ISG en dernier recours.

Bien qu'il existe une coopération interprofessionnelle entre les gendarmes et les instances civiles afin d'accomplir la tâche, les militaires comptent aussi sur leur expérience et une solidarité mécanique afin de trouver des solutions aux situations auxquels ils sont témoins ou pour clore une enquête.

2. L'expérience et le groupe comme ressource

→ L'apprentissage situationnel

La première stratégie qui est l'apprentissage situationnel a déjà été abordée dans notre travail. Le référent compte sur sa compréhension des situations auxquelles il est confronté, afin d'en tirer des leçons qui au fil du temps se transformeront en expérience.

« – C'est au fur et à mesure quand on est confronté au problème qu'on va savoir pallier aux problèmes.

– C'est sur le tas en fait ?

– Voilà. » [Référénte Vif 7]

Aussi, cette stratégie d'apprentissage lui permet de « garder la face » ou du moins de ne pas « perdre la face » (Goffman, 1974). L'expression de Goffman renvoie à cette idée de « façade » dans un jeu de rôle où l'acteur fait de la « figuration » [*face work*] pour cacher sa faiblesse aux autres en montrant un « masque » qui aura plus de valeur que la réalité elle-même. Cela dans le but de véhiculer une image à travers laquelle les autres le voient et l'attendent. Goffman dit que s'il « ne

s'en montre pas digne, elle lui sera retirée » (Goffman, 1974 ; 13). Ainsi le gendarme aura tout intérêt à maintenir la « face » afin de garder sa légitimité et le respect des personnes auprès desquelles il intervient. Montrer qu'il maîtrise la situation est une façon de montrer qu'il connaît « le boulot », et pour cela il apprend beaucoup des situations vécues au quotidien lors des interventions. Ce qui rend l'apprentissage situationnel la stratégie la plus courante.

➔ L'esprit d'équipe

Chez les gendarmes, l'esprit de communauté semble se perpétuer. L'importance du travail d'équipe est souvent abordée et valorisée dans les entretiens. Le groupe est perçu et mobilisé comme une ressource permettant de combler une méconnaissance, ou de permettre une certaine prise de recul face aux enquêtes. S'il est rare qu'un gendarme se décharge d'un dossier, il est plus commun qu'il prenne conseils auprès de ses collègues.

« – Donc en interne, y'a une écoute, une entraide comme vous expliquez si je comprends ?

– Oui oui, on est dans un métier qui est difficile où on vit des événements qui peuvent passer pour certains et d'autres pas en fonction des caractères, et il est important pour nous de faire attention à nos camarades. On est une équipe, c'est pas un travail individuel, on travaille tous ensemble pour que ça marche donc c'est à nous d'être vigilants par rapport au changement de comportement tant dans la vie professionnelle que privée. Faut savoir qu'on donne beaucoup de temps à la gendarmerie, donc c'est pas évident pour les familles, c'est pas évident pour le militaire. » [Réfèrent Vif 13]

« C'est vrai que quand il y a besoin il y a toujours un collègue qui sait à droite à gauche, donc on demande toujours autour de nous. On va se renseigner auprès de nos collègues, gradés, qui sont là aussi pour nous chapeauter. » [Réfèrent Vif 5]

« – Le fait d'échanger avec les collègues gendarmes, ça vous aide ?

– Oui bien-sûr. Ben ça nous permet d'extérioriser. Ça nous permet de dire un peu ce qu'on a sur le coeur, et puis voilà, de dire ce qu'on pense, de s'aider à trouver des solutions certaines fois aussi. Non ça fait, alors pour certaines choses ça peut nous faire du bien, et pour d'autres choses ben au contraire c'est une aide importante parce que là où on n'a pas trouvé de solutions à notre problème, on a un collègue qui peut arriver et dire : « Est-ce que t'as essayé ça, est-ce que t'as pensé à ça ». Là on a une autre solution. Donc

c'est bien aussi, ça c'est important. Mais j'y pense que c'est partout, dans toutes les entreprises c'est toujours la même chose. Quand on travaille en collectif, c'est sûr qu'on arrive à plus de choses que quand on est tout seul quoi.

– J'ai l'impression que pour vous la gendarmerie est comme une famille ? Je reprends votre terme de « grande famille »

– Oui [rires]. Eh ben c'est vrai parce que mine de rien on est 24h sur 24 ensemble , 7 jours sur 7. Donc comme dans toutes les familles on s'engueule parfois, on s'entend bien. Après je pense que ça dépend des unités. Donc après y'a des unités où ça peut très bien se passer, d'autres où au contraire ça se passe pas bien. Mais bon, en tout cas nous ici on s'entend plutôt bien, y'a plutôt une bonne équipe donc ça se ressent aussi sur le travail, c'est important. » [Référénte Vif 21]

« Mais en gendarmerie l'avantage c'est qu'on est comme on dit une grande équipe, une famille et dès qu'on a besoin d'un renseignement on va voir l'un ou l'autre et toujours quelqu'un a une réponse. » [Référénte Vif 16]

Le groupe est conçu par les agents tant comme un outil réflexif que comme une ressource humaine permettant d'affronter un terrain parfois mouvementé et ardu. À ces formes de ressources offertes par le groupe s'articulent les jeux de pouvoirs entre les membres jouant un rôle de régulation, de supervision voire de contrôle de l'activité des uns et des autres.

Aussi, des stratégies se mettent en place par les gendarmes vus comme des acteurs collectifs.

3. Stratégies individuelles

Michel Crozier définit les stratégies à travers sa théorie qu'il qualifie d'« analyse stratégique » (Crozier, Friedberg, 1977). Pour l'auteur, l'individu est rationnel dans le sens où il met en oeuvre des stratégies. Bien que sa rationalité soit limitée par l'imperfection des informations dont il dispose, il cherche à accroître sa marge de manœuvre et limiter celle des autres, pour arriver à atteindre son objectif. Selon chaque référent, les stratégies varient, mais les objectifs sont toujours les mêmes : faire cesser les violences en écartant l'auteur, venir en aide et/ou mettre en sécurité la victime, et s'assurer de la non réitération des faits. Ces stratégies vont favoriser la mobilisation de « méthodes alternatives » qui permettent surtout aux agents de rester autonomes et de continuer à faire leur travail malgré l'absence de relai et de procédures partagées. On peut identifier au moins 4 procédures qui bien que non prévues par les règlements sont mobilisées pour favoriser la mission.

➔ Utilisation du véhicule de service

Si le véhicule de service peut être utilisé afin d'acheminer les mis en cause vers les services compétents (brigade pour placement en garde à vue, auditions, centre pénitentiaire, etc.), le transport des victimes lui est interdit. Cependant, certains référents contournent ce règlement afin d'assurer au mieux l'accompagnement de victimes ne bénéficiant d'aucun autre moyen de transport et si aucune autre solution de relai n'est trouvée.

« – C'est pour aider les gens, des fois on fait taxi aussi.

– Vous-êtes vous retrouvée dans une situation inconfortable ?

– Oui oui c'est ça. Ben c'est plutôt inconfortable parce que ça nous met en porte à faux. En fait il nous arriverait n'importe quoi sur la route à faire, on n'a pas à transporter les gens en fait, et encore moins hors circonscription. Alors c'est toujours pour aider la personne, mais c'est vrai que nous ça nous met en porte-à-faux. Si jamais il arrive quoique ce soit, un accident c'est pas la hiérarchie qui va nous couvrir. Le problème c'est qu'on n'avait pas à avoir telle ou telle personne dans la voiture, on n'avait pas à ramener la personne jusqu'à Fort-de-France, encore moins jusqu'à Fort-de-France. Voilà. Donc c'est compliqué, on le fait parce que des fois on n'a pas le choix quoi. C'est c'est, y'a pas d'autres solutions, la personne en question est plus ou moins en danger là où elle se trouve donc il faut la mettre ailleurs. Et le seul endroit en sécurité, c'est dans un foyer sur Fort-de-France. Parfois on est amené à prendre des risques, on a des situations qui sont un peu inconfortables.

– Est-ce que ce dont vous me parlez, la hiérarchie est informée, est consciente de cela ?

– Oui oui ben c'est sûr, après on informe tout le temps notre hiérarchie nous. Mais on essaye d'écouler toutes les possibilités qu'on a avant de faire ça mais bon, on a déjà été amenés à faire ce genre de choses. » [Référente Vif 7]

« Après oui, c'est souvent arrivé, c'est même souvent arrivé j'dirais même, c'est souvent ce que moi j'ai fait parce que plutôt de dire aux victimes on se rejoint à tel endroit, pour une audition, par exemple pour une audition de mineurs victimes où c'est à la BPDJ au Lamentin. Ou de dire on se rejoint là-bas, ben effectivement je leur dis venez à la brigade et on part ensemble, parce qu'il faut accompagner les gens jusqu'au bout, discuter avec eux, ils arrivent là, ils sont pommés, ils savent pas trop. Oui c'est souvent qu'on fait ce genre de choses. » [Référente Vif 8]

« – Et puis même pour les enfants c'est pareil. En fait les plus gros problèmes pour le week-end c'est ça : les violences familiales et les violences sur les enfants, des choses comme ça, pour tout ce qui est. C'est pareil l'ASE le week-end, déjà en semaine c'est compliqué : « Ah ben on n'a pas de voiture, on a personne, on peut pas venir ». Donc ça m'est arrivé d'emmener des sièges autos perso de collègues, les amener sur Fort-de-France, parce qu'ils avaient pas de truc. Donc on fait comme on peut, donc on essaye de rendre service comme on peut. Mais c'est vrai que le week-end c'est, il vaut mieux qu'il se passe rien dans ce cadre là quoi.

– C'est du système D ?

– Ah ben oui

– Prenez-vous des risques en faisant cela, êtes-vous hors cadre, hors règlement ?

– Ah ben de toute façon s'il nous arrive quoi que ce soit il faut croiser les doigts qu'on n'ait pas d'accrochage en voiture. Ouais parce que si jamais on a un accrochage, que l'enfant soit blessé même légèrement, ouais c'est oui c'est sûr qu'on le fait en connaissance de causes avec l'aval de la hiérarchie en expliquant ben qu'il n'y a personne donc faut le faire.

– Vous avez l'aval de la hiérarchie ?

– Oui, on le fait, oui c'est pas des initiatives personnelles où on dit bon allez on dit rien à personne on va faire ça, non on en parle quand même. Une fois qu'on a épuisé tout ce qui avait autour de nous, si on peut pas ben tant pis on le fait. C'est vrai qu'on est quand même humain à la base, et comme on dit, en tout cas un de mes premiers instructeurs disait que l'humanité prime sur le judiciaire, il faut déjà penser aux gens avant de penser aux procédures donc. » [Réfèrent Vif 22]

« – (...) Ou d'appeler mon lieutenant et lui dire que je l'emmène. Je n'ai pas le droit, je n'ai pas le droit de prendre le véhicule gendarmerie et de l'emmener. Voilà. On a le droit d'emmener les personnes en garde à vue mais les victimes on peut pas. On le fait mais si y'a un problème c'est de notre responsabilité, je veux dire on perd notre carrière. Ah oui si j'ai un accident sur le route, même si je ne suis pas responsable de l'accident, mais comme c'est moi qui ai mis cette personne dans la voiture, c'est de ma responsabilité je peux avoir de très gros problèmes vis-à-vis de mon travail.

– Donc vous prenez des risques en fait ?

– Ben oui on prend des risques. Mais bon comment faire ? On va dire à la dame : « Moi j'ai pris votre plainte maintenant vous vous débrouillez. » On peut pas faire ça. » [Réfèrent Vif 1]

Ces stratégies sont utilisées en cas d'absence de solutions, particulièrement quand il s'agit de situation d'urgence. En général cela concerne l'acheminement de la victime vers des foyers d'hébergements, chez des proches ne pouvant eux-mêmes se déplacer, ou encore pour accompagner la victime dans ses démarches urgentes (exemple : consultation médicale) .

La prise de risque n'est pas faite sans le consentement de la hiérarchie. Toutefois les gendarmes qui s'y prêtent sont conscients qu'ils encourent des poursuites internes en cas d'incidents. Bien que leurs pratiques soient cadrées par des normes et des règles, les militaires s'octroient un pouvoir d'appréciation du degré d'importance de l'urgence et de la nécessité des réponses à apporter.

Une autre stratégie est ressortie durant les entretiens, celle concernant les victimes en situation de « danger avéré » ou « immédiat ».

→ Transmission des coordonnées téléphoniques personnelles

Afin de répondre au mieux aux demandes d'aide des victimes, certains référents Vif veillent à être joignables par elles, quitte à leur donner leur numéro de téléphone privé, surtout quand il s'agit de victimes étant toujours en contact direct avec l'auteur des faits et considérées comme très vulnérables, ou encourant un danger.

« – Après j'ai dû avoir des moments, numéro perso, ou des SMS, ou WhatsApp avec des jeunes filles, en leur disant je suis toujours là si y'a un souci, t'as besoin de savoir. Y'a une confiance qui se fait en fonction de la personne, et moi ça m'est arrivé ici, même pour une histoire de viol avec une gamine, c'était au niveau des parents, donc là c'était compliqué.

– C'est de l'inceste ?

– Voilà, c'est compliqué. Donc là j'suis obligée de discuter avec elle sans que ses parents le sachent donc y'a pas d'autres moyens puisque je peux pas appeler à la maison. Et là on reste en contact, voilà est-ce que t'es partie, l'école, est-ce que là je peux te voir, à quelle heure tu vas rentrer. Des choses comme ça. Et là on est direct , enfin moi c'est ce que je fais parce que je vois pas d'autres solutions. Pour voir la gamine, j'vais la voir une fois à l'école parce que ses parents sont pas là, mais après pour pouvoir la contacter. C'est des choses où ben oui on donne nos portables personnels, et en même temps pour dire une question quoi que ce soit, j'en sais rien quelque chose qui te dérange, j'en sais rien moi un moment où t'es pas bien, n'importe quoi, t'hésites pas, t'envoies j'te réponds. Ben oui on fait comme on peut. » [Référente Vif 8]

Cette brigadière n'est pas seule à utiliser cette stratégie, d'autres ont évoqué cette pratique mais hors enregistrement. Ceci s'explique peut-être par le fait que la hiérarchie n'est pas – contrairement au véhiculage – systématiquement ou formellement informée, cette proposition d'aide se faisant au cas par cas et, généralement, dans les situations pour lesquelles il n'existe pas de procédure plus efficace que ce relai personnel.

Ce qui caractérise ces deux pratiques, c'est qu'il s'agit de stratégies mises en œuvre pour palier une limite organisationnelle dans la prise en charge des victimes. Les stratégies témoignent d'un attachement à un objectif et, par conséquent, semblent animées par une certaine conscience professionnelle. La victime devenant une priorité quasi militaire, la prise de risque paraît alors secondaire. Celle-ci est mesurée, consciente, et en cas d'incident les responsabilités seraient assumées par les agents et leur hiérarchie si celle-ci est informée.

➔ Le placement en garde à vue

Une autre stratégie repérée surtout les week-ends où le manque de relai est prégnant est celle du placement en garde à vue. Bien que cette stratégie concerne les mis en cause, cette dernière a surtout pour but de protéger la victime. Le placement en garde à vue par les brigadiers met hors de portée l'auteur des violences le temps qu'une solution d'hébergement soit trouvée pour la victime.

« Voilà. Régulièrement on est embêtés pour plusieurs questions. Y'a déjà, si y'a des violences admettons, l'idéal en fait quand on arrive sur l'intervention, l'idéal c'est de faire cesser les violences quoi. Donc on peut pas laisser l'homme et la femme, si c'est des violences conjugales, dans la maison quoi. Donc l'idéal, quand y'en a aucun des deux qui veut partir ou qui peut partir, ça serait d'avoir des maisons d'accueil, j'en sais rien quoi, mais des trucs, des dispositifs pour les accueillir. Ce qui n'est pas toujours le cas. Donc des fois, on se retrouve à placer un mec en garde à vue alors que ça nécessitait pas une garde à vue mais au moins au cours de la soirée il se passera rien quoi. » [Référénte Vif 15]

« Si j'ai des faits qui nécessitent d'intervenir tout de suite c'est que je suis en capacité de le faire. Et moi je demande la garde à vue du mis en cause. » [Référént Vif 25]

« Alors ce qui est étonnant, moi je viens d'un parquet [dans l'hexagone] où les gardes à vue pour les violences conjugales c'était systématique, c'était automatique..Et c'était les

directives du Procureur, c'était comme ça. Y'a des violences conjugales, c'était garde à vue automatique, et on déférait l'individu automatiquement devant le Procureur. Et ça avait un impact quand même important sur le mis en cause. Ici c'est, enfin moi c'est un peu ce que j'ai fait, parce que j'ai l'habitude de travailler comme ça, et on peut pas prendre le risque clairement que si on laisse les deux personnes dans le même logement, qu'il re-frappe. Alors c'est très généralement des hommes bien évidemment qu'il re-frappe son épouse quoi quand on est parti quoi. Donc moi j'ai tendance à travailler comme ça quoi, y'a des violences conjugales c'est une garde à vue. Terminé quoi. Et on traite la garde à vue, on traite tout le dossier et comme ça on parle un peu à la dame, elle rencontre très souvent l'intervenante sociale gendarmerie et au moins comme ça ça peut aussi permettre de débloquer une situation qui dure depuis quelques années quoi. » [Réfèrent Vif 24]

La garde à vue apparaît comme une stratégie comme alternative au manque de relai notamment des services d'hébergement. Certains brigadiers parlent de la victime comme étant la priorité. De ce fait, le mis en cause doit être le plus vite possible écarté afin que cessent les violences. La hiérarchie en est informée ainsi que le Procureur. Mais aussi, le brigadier en agissant ainsi accomplit sa tâche qui est celle de la verbalisation. Il met en garde l'auteur comme un rappel à la loi afin de prévenir une éventuelle réitération de faits. C'est aussi la stratégie de ce brigadier qui nous l'explique clairement :

« (...) Moi les auteurs quand je les reçois je leur rentre dedans, je leur dis ce que vous faites n'est pas bien. » [Réfèrent Vif 26]

La dernière stratégie déployée par les acteurs pour palier le manque de ressources institutionnelles et favoriser la bonne réalisation de leurs objectifs est la plus récurrente. Il s'agit de l'appel à la solidarité familiale.

➔ L'appel à la solidarité familiale

Lors des échanges, les référents se plaignent régulièrement d'un hébergement d'urgence précaire sur l'île. En effet, le nombre de places s'avère limité, particulièrement quand les victimes résident en dehors du centre de l'île (Fort-de-France et Lamentin). Dans ces moments d'urgence, une solution doit être trouvée le temps que les victimes trouvent un hébergement plus stable. A défaut d'aide institutionnelle, une solidarité plus traditionnelle est recherchée. Les amis et membres de la famille des victimes sont sollicités par les victimes sur les recommandations des agents.

« Un vendredi soir elle avait nulle part où aller , et on avait dû essayer de chercher parce qu'elle était vraiment dans la rue, on avait rien pour les accueillir. Je ne sais plus vous dire comment on fait, est-ce qu'on a pas réussi à trouver un membre de la famille, ou une amie qui avait bien voulu l'héberger. Après on compte sur leur réseau personnel, famille, amis, en attendant le lundi qu'une structure veuille bien les prendre en charge quoi. » [Réfèrente Vif 10]

« – Ici il y a toujours des solutions c'est-à-dire que on a très peu de femmes qui sont totalement isolées, qui n'ont plus tout de contacts, elles sont toujours une solution soit d'hébergement, pour garder les enfants, des solutions de famille et des familles du côté de la victime. Et c'est encore plus vrai sans doute sur le nord Caraïbe où les personnes sont nées à Saint-Pierre et grandissent à Saint-Pierre ou au Carbet. On n'a pas ce qu'on peut avoir en Métropole, la mobilité géographique et qui fait qu'à un moment les personnes se retrouvent totalement isolées. Ce qui est très probablement le cas ici peut-être sur Schoelcher, sur Fort-de-France. Mais sur le Nord Caraïbe j'ai aucune personne qui n'a pas de famille.

– Ca aide de savoir qu'il est possible de compter sur la solidarité familiale surtout les week-end ou les soirs ?

– Oui, c'est ça. Même quand elles sont embrouillées avec la famille, au moment où il faut, elles savent y retourner. » [Réfèrent Vif 25]

« – Donc du coup vous essayez de trouver des solutions, en fonction des moyens dont vous disposez ?

– Oui c'est ça. On essaye toujours de laisser le couple, quand on part, quand on quitte l'intervention de s'assurer que c'est clair pour tout le monde et qu'il n'y aura pas récurrence et pour ça il faut que l'un ou l'autre quitte le domicile. Donc si c'est la dame qui était victime, on va essayer de la laisser dans la maison avec les enfants ou faire partir monsieur. Mais si madame peut aller chez la famille, des amis, chez des voisins, c'est ce qui se passe en fait. Nous on privilégie ce cadre là parce qu'il n'y en a pas d'autres en fait. Parce qu'on n'a pas d'hébergement d'urgence donc du coup c'est pas facile. » [Réfèrente Vif 12]

La solidarité familiale est l'option privilégiée par les gendarmes car elle assure non seulement la protection des victimes, mais est la plupart du temps une solution toute trouvée. Compter sur l'entourage permet un gain de temps par rapport à une recherche parfois longue et à l'issue

incertaine de foyers d'hébergement. Pour convaincre les familles, qui parfois sont sujets à des relations conflictuelles, les brigadiers jouent sur la carte du lien et de la conscience familiale. Cette solidarité concerne non seulement les victimes de violences conjugales mais aussi les mineurs car elle sera considérée comme une alternative à une ordonnance de placement provisoire délivrée par le magistrat. Pour s'assurer qu'elle est fiable, la famille de la victime fait l'objet d'une série de questions de la part des enquêteurs qui n'hésitent pas à prévenir des poursuites encourues en cas de mise en danger de la victime (exemple : mise en contact volontaire avec l'auteur des violences).

Toutes ces stratégies mettent en lumière des initiatives mobilisées par les acteurs pour accomplir leurs missions. Ces initiatives sont autant d'interactions des agents avec les usagers, que ça soit l'auteur des faits ou la victime. Des interactions basées sur des prises de risque ou des arrangements divers, en situation, avec les personnes avec ou non le consentement de la hiérarchie, ou des partenaires civils comme les ISG. Ces actions assure aux référents une marge de manœuvre en dehors ou à côté des règles établies par l'organisation et des limites institutionnelles du dispositif de prise en charge des victimes.

Ainsi, nous venons de terminer la présentation de nos matériaux empiriques. Ces matériaux nous offre déjà une vision bien détaillée de l'écart qu'il existe pour notre hypothèse 2 concernant le réseau Vif. Nous comprenons que le réseau en Martinique est défaillant, au-delà même des difficultés organisationnelles internes de la gendarmerie. Au contraire, la défaillance du réseau Vif amène les agents militaires à devoir user davantage de manœuvres, de stratégies, de débrouillardise afin d'accomplir leur mission auprès des victimes. Cela démontre l'importance d'observer le quotidien des professionnels afin de mieux saisir d'où vient le problème. Si notre hypothèse [2] est remise en question, l'hypothèse [1] elle se vérifie. En effet, il existe des failles organisationnelles au sein même de la gendarmerie (manque de formation, de régulation *etc.*). Concernant notre dernière hypothèse [3], elle semble déjà se vérifier mais notre analyse nous permettra de mieux le confirmer, car les gendarmes à travers leur discours semblent en effet vivre un malaise dans leur fonction.

TROISIEME PARTIE. Phase analytique

Malaise et réalité socio-culturelle locale

Pour comprendre le travail des référents Vif, leurs tâches quotidiennes et les difficultés qu'ils rencontrent, il faut s'intéresser de plus près aux relations qu'ils entretiennent tant entre eux, qu'avec les autres groupes professionnels impliqués dans la prise en charge des personnes victimes de violences intrafamiliales, et par conséquent faisant partie de l'environnement social et organisationnel de ces gendarmes. Nous allons ainsi dans cette partie analyser les relations intra-professionnelles et interprofessionnelles du réseau Vif en Martinique. Ce travail analytique s'appuiera sur les apports de la sociologie interactionniste présentés dans la première partie de ce mémoire.

L'objectif de cette partie n'est pas de définir les différences existantes entre les pratiques diverses et variées de chacun des groupes, mais de tenter de démontrer le système d'interactions contribuant à la réalisation d'un travail commun, en l'occurrence la prise en charge des violences intra-familiales à la Martinique. Ce travail commun est l'essence même de la création du dispositif Vif impliquant des acteurs aux statuts divers mais coopérant afin d'atteindre un objectif commun. Les principaux acteurs du réseau sont : les gendarmes, les ISG, le procureur, les associations d'aide aux victimes et bien sûr la préfecture. Les acteurs du réseau plus élargi sont les autres services travaillant étroitement avec la gendarmerie nationale notamment lors des interventions, tels que les pompiers et le corps médical.

Dans cette partie analytique de notre travail de recherche, nous abordons : I. La division du travail de prise en charge des violences intrafamiliales à la Martinique. II. Les limites de la régulation de la prise en charge des violences intrafamiliales à la Martinique. III. L'évolution d'un métier tenaillé entre polyvalence et spécialisation. IV. La « crise » du métier de gendarme dans une réalité socio-culturelle locale.

L'objectif est de comprendre les pratiques et les réalités psycho-sociales des gendarmes à travers la dynamique des groupes professionnels et l'évolution sociétale.

I. La division du travail de prise en charge des violences intrafamiliales à la Martinique

Le premier point que nous analysons est celui de la division du travail. Par définition classique, la division du travail est la répartition, entre les individus, des tâches liées à la production. Si l'on distingue une division purement technique ou fonctionnelle du travail (décomposition d'une tâche au sein de la même organisation), Hugues souligne qu'il existe aussi une division morale du travail : « La division du travail dans la société n'est pas purement technique, comme on le suggère

souvent. Elle est aussi psychologique et morale.» (Hughes, 1971[1996] ; 89). Certains professionnels retirent beaucoup de prestige de leur travail, d'autres aucun. L'objectif est de montrer que les groupes définissent leurs tâches respectives par rapport aux tâches des autres acteurs appelés à intervenir dans le champ de la prise en charge des violence intra-familiales, ces interactions entre les différents groupes professionnels qui définiront leurs rôles respectifs dans le travail commun et au regard de leur objectif commun. Nous verrons plus précisément comment se négocie dans ce réseau ce que, avec les interactionnistes symboliques, on peut appeler la « licence » et le « mandat » (Hughes, 1971[1996] ; 99) des gendarmes appelés à intervenir sur les violences intra-familiales. Les tâches varient en fonction des situations et des interactions, mettant en lumière des jeux d'acteurs. C'est notamment le cas entre les gendarmes et les autres groupes professionnels du réseau Vif. Ces interactions voient une division morale du travail entre tâches valorisées et tâches qui le sont moins. Les points abordés sont : 1. Champs de compétences et d'interventions des acteurs . 2. La gestion du « sale boulot » entre groupes professionnels du réseau Vif

1. Champs de compétences et d'interventions des acteurs

Selon Hughes (Hughes, 1971[1996] ; 99), pour qu'un groupe soit reconnu comme professionnel, il faut que ce dernier soit reconnu comme exerçant un métier :

« En un sens, on peut dire qu'un métier existe lorsqu'un groupe de gens s'est fait reconnaître la *licence* exclusive d'exercer certaines activités en échange d'argent, de biens ou de services. Ceux qui disposent de cette licence, s'ils ont le sens de la solidarité et de leur propre position, revendiqueront un *mandat* pour définir les comportements que devraient adopter les autres personnes à l'égard de tout ce qui touche à leur travail » [Hughes, 1971[1996] ; 99]

Chaque groupe professionnel évoluant dans le réseau Vif est doté d'une licence et d'un mandat, lui permettant ainsi d'être reconnu comme apportant une compétence spécifique à l'action commune. Ainsi, un gendarme n'a pas la même licence que les associations d'aides aux victimes, ou encore que les ISG, les médecins, ou les pompiers. Chacun de ces groupes lutte pour garder leur mandat comme une sorte de territoire à protéger d'éventuels empiètements de la part d'autres partenaires. La licence étant l'un des éléments constitutif de l'identité professionnelle du groupe. Par exemple les gendarmes veilleront à ne pas se voir attribuer les mêmes fonctions que celles des assistantes sociales, ou des ISG. Leur casquette judiciaire est alors revendiquée comme étant la valeur ajoutée de leur action.

« Il faut qu'il y ait une différence entre les deux. Parce que heureusement c'est pas un cas général, mais dans pas mal de cas de vif, la victime n'est forcément que victime. Donc j pense qu'il est toujours nécessaire d'avoir en fait ces deux places là. Le gendarme qui est là pour la victime, pour un dépôt de plainte, pour tout ce qui est juridique mais qui est aussi là pour aider d'une certaine manière, mais qui peut aussi avoir la casquette de la répression parce que les fausses déclarations ça existe. Donc il faut aussi que la personne elle sache qu'elle a à faire à un gendarme. Mais il faut aussi qu'elle sache que l'intervenante sociale gendarmerie travaille certes avec la gendarmerie mais qu'elle est vraiment là pour l'aider, que elle elle n'aura pas de répression ou de quoi que ce soit. Donc moi j pense que c'est quand même important d'avoir cette différence. » [Réfèrent Vif 18]

« Les assistantes sociales elles vont prendre beaucoup plus de temps que nous on peut accorder sur une intervention. Donc nous ça va être très ponctuel, elles elles peuvent avoir un suivi aussi que nous on n'aura pas. » [Réfèrent Vif 7]

« C'est ça, médiation, entretien, accompagnement de la victime. Parce que le gendarme n'accompagne pas la victime, il auditionne, il a déjà expliqué, dit à la victime qu'il est vraiment dans la judiciarisation de la situation, alors que moi je serai dans le social. Alors il y a deux choses, le travail est totalement complémentaire dans une situation comme celle-là où il y a des procédures, elle est totalement complémentaire puisque il y a un va et vient puisque je retourne pour savoir si le mis en cause a été auditionné, si par exemple dans le cas de conflit conjugal où le mis en cause et la victime sont toujours sous le même toit, je leur demande d'essayer d'accélérer l'audition de l'auteur de façon à ce que la victime soit rassurée et pour qu'il n'y ait pas de répétition des faits, des actes. Donc il y a un travail complémentaire qui se fait. Dans le cadre où pas de procédures, il n'y a pas de plaintes, on fait un accompagnement vers la plainte et c'est nous qui introduisons la victime auprès de la gendarmerie après qu'elle soit rassurée, qu'elle connaisse comment ça va se passer, qu'elle sache dans quelles circonstances, quelles sont les conséquences de son geste, parce que toujours il y a culpabilisation *etc.* Donc il y a une démarche psychosociale qu'on fait au préalable pour l'accompagnement de la plainte. Et c'est ce qui fait que dans cet accompagnement, on informe aussi le gendarme qui va recevoir la personne dans quel cadre, et il est beaucoup plus disposé pour recevoir la victime, et ça se passe beaucoup mieux. Donc dans ces deux situations, il y a un travail qui est complémentaire. Et puis, il y a un travail purement social, celui des victimes qui ne veulent pas porter plainte, mais il faut qu'on puisse éviter la répétition des violences, des faits, parce que les

gendarmes ne sont pas là comme ils disent pour intervenir dans des situations sociales. »

[ISG 1]

Cette relation mandat et licence est ce que Hughes définit comme étant la division morale du travail. Le mandat est aussi remarqué entre le Procureur ou ses magistrats et les gendarmes. Le Procureur et/ou les magistrats, eux, auront comme mandat le droit de contrôler les actions que les gendarmes devront mener auprès des victimes, notamment dans le cadre d'une convention. C'est le cas de la convention « Téléphone Grave Danger » du dispositif Vif.

« – Pour quelle raison cette convention « grave danger » a-t-elle été mise en place ?

– Le but de la convention c'est d'attribuer un téléphone dédié à cela aux personnes qui ont été victimes de violences conjugales et qui bénéficient d'une interdiction de contact avec l'auteur des faits que ça soit dans le cadre d'un contrôle judiciaire ou d'un sursis avec mise à l'épreuve ou également d'une ordonnance de protection qui peut être ordonnée par le Juge des Affaires Familiales. C'est donc un dispositif qui permet d'avoir un numéro prioritaire pour contacter les forces de l'ordre, que ça soit police ou gendarmerie, pour que la personne active ce dispositif. Il y a un filtre par mondial assistance qui contacte après directement la police ou la gendarmerie en fonction de l'endroit où se trouve la bénéficiaire du dispositif. Et ça permet de passer avant tous les appels du 17, donc il y a une action plus rapide des forces de l'ordre avec également une fiche de renseignements préalable concernant la victime, c'est-à-dire les habitudes de vie, les endroits qu'elle fréquente, qui est déjà transmis à la fois à mondial assistance et également aux forces de police ou de gendarmerie qui sont déjà sensibilisées sur cette situation. » [Magistrat]

Dans cette situation le magistrat est considéré selon Hughes comme le « bras droit » du Procureur (Hughes, 1971[1996] ; 66). La position de bras droit permet de prendre des décisions en cas de nécessité, ou en l'absence du supérieur hiérarchique. Nous comprenons que cette position de contrôleur des tâches et d'assistant du procureur permet au magistrat de créer une nouvelle tâche confiée aux gendarmes et, de ce fait, de leur attribuer une nouvelle licence. Les gendarmes vont à leur tour défendre leur nouveau mandat auprès des autres groupes professionnels, notamment les ISG et les associations.

Cette relation entre licence et mandat est primordiale quand il est question d'observer le travail d'un groupe professionnel et notamment ses interactions avec les autres groupes. Car ces deux notions permettent de comprendre où se situe l'enjeu de toute coopération professionnelle. En effet, pour chaque profession, le rôle que justifie la licence et le mandat permet de trouver une légitimité aux yeux des autres groupes, et d'assurer son statut. Ce statut social est l'élément central pour la constitution d'un groupe mais aussi pour assurer l'efficacité de son travail. Pour la sociologie américaine (Hughes, 1971[1996]), le statut désigne la position qu'un individu occupe dans un système social donné. Associé à un ensemble de rôles, il définit ce que l'individu est en droit d'attendre du comportement des autres à son égard. Par conséquent, les gendarmes ont un rôle qu'ils devront jouer de par la licence qui leur a été attribuée, notamment en termes d'intervention sur les violences intra-familiales, et cela définira le rôle que les autres devront à leur tour jouer. Les assistantes sociale n'auront pas le même rôle que les médecins ou que les gendarmes. Titulaires de licences différentes, ces professions ont des rôles et fonctions distinctes. De ce fait les attentes des uns par rapport aux autres ne seront pas les mêmes.

Cette relation est visible dans les interactions interprofessionnelles entre groupes professionnels, mais aussi intra-professionnelles à l'intérieur du corps de la gendarmerie. C'est le cas entre les gendarmes GAV, des APJ et des OPJ. Ces trois statuts d'agents font qu'ils n'auront pas les mêmes rôles et de ce fait les mêmes périmètres d'actions auprès des victimes et des auteurs de violences. Ce point nous l'avons vu dans notre travail d'enquête lors de l'explicitation des trois statuts de chargés d'accueil. La licence et le mandat répartissent ainsi les fonctions morales entre individus mais dans ce cas précis, les fonction pratiques aussi puisque les OPJ ont des pouvoirs plus élargis que les APJ et les GAV. Face aux victimes, ces derniers ne pourront pas intervenir de la même sorte que leurs collègues, en interne comme en externe. Cette division du travail est la base de toute interaction et coopération entre groupes professionnels. Elle paraît indispensable en cela qu'elle confère aux professionnels une valeur ajoutée propre, qui dans le cadre d'une action collective permet normalement une meilleure articulation des parties. La spécialisation des différents intervenants souhaitable au regard de l'ensemble du spectre des tâches à réaliser et du volume d'affaires concernée ne peut être efficace qu'à condition qu'elle soit doublée d'une coopération établie sur des bases claires. La coopération avec d'autres groupes permet de rendre la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales plus efficiente.

Les actions collectives sont un ensemble d'actions individuelles qui sont mises en relations afin d'atteindre un but commun. Dans ces mêmes groupes, des individus coopèrent entre eux afin de faire le travail mais aussi défendent la licence qui leur est attribuée. Pour que la coopération entre

groupes professionnels soit un succès, il faut qu'un processus de coordination s'établisse. Cette coordination ne se fait pas de manière systématique et/ou spontanée, et ne sera pas l'oeuvre unique d'un ensemble de règles institutionnelles établies. Cette coordination se fait davantage lors des interactions entre les professionnels. Ce que Strauss appelle l'« ordre social négocié ». Selon lui, l'ordre social est "quelque chose dans laquelle les membres de chaque société doivent travailler." (Strauss, 1992 [2002]) car il représente un processus de changement et une institutionnalisation des conflits visant à prévenir ou à résoudre les conflits. Cette négociation est présente dans toute interaction, et sa présence est effective d'autant plus que des conflits sociaux, des divergences d'intérêt et des tensions affectives s'expriment inévitablement dans les relations entre groupes professionnels. Ces conflits sont repérés dans notre travail d'enquête, particulièrement quand les gendarmes se plaignent de ne pas avoir suffisamment de relai les obligeant à effectuer des tâches vues par eux comme déviant de leur fonction initiale militaro-judiciaire.

« On peut pas travailler sur plusieurs tableaux en même temps. Ca c'est pas possible. C'est pas possible. Mais ça ici le milieu médical, hospitalier. On va prendre un exemple. Y'a pas si longtemps que ça, j'ai fait une fugue de mineur à tendance suicidaire, on demande l'intervention des pompiers parce que la gamine elle a 14 ans, elle a des tendances suicidaires, les pompiers interviennent, ils font leur compte-rendu au médecin de garde, et puis après les pompiers nous disent : « – Ben nous on s'en va, on ramène pas la gamine à la MFME, faut contacter le SAMU pour qu'il envoie des ambulanciers », « – Non mais qui c'est qui contacte le SAMU ? – Ben vous. – Vous plaisantez ou quoi ? J'veus demande d'intervenir et c'est à moi de faire le reste ? » Donc voilà, faut rappeler que les pompiers sont venus, ils ont rien fait ils ont rien ramené, faut m'envoyer une ambulance. C'est pas ma mission de ramener la gamine [rires d'un air nerveux] à la MFME, c'est pas mon boulot ça, c'est pas ma mission. » [Réfèrent Vif 17]

Le jeu des groupes professionnels pour la défense de leur mandat attire l'attention sur la division morale du travail, à savoir la façon dont ils sont appelés à prendre en charge ou déléguer des tâches plus ou moins valorisées. Cela entraîne une variante voire un conflits de rôles. Cette vision de la « tâche-corrée » est celle dont parle Hughes (Hughes, 1971[1996] ; 71) dans la plupart de ses travaux, à savoir ce qu'il désigne par la notion de « sale boulot ».

2. La gestion du « sale boulot » entre groupes professionnels du réseau Vif

Qu'est ce que le « sale boulot » selon Hughes ?

« Certaines [tâches] d'entre elles constituent le « sale boulot » du métier, et ce sous plusieurs rapports : simplement parce qu'elles sont physiquement dégoûtantes ou parce qu'elles symbolisent quelque chose de dégradant ou d'humiliant » « Enfin le sale boulot peut correspondre à ce qui va à l'encontre de nos conceptions morales les plus héroïques. Tous les métiers comportent du sale boulot [...] dans la mesure où un métier implique une conception du moi, une notion de dignité personnelle, ses membres devront probablement, à certains moments, faire quelque chose qu'ils considèrent comme *infra dignitate*. » [Hughes, 1971[1996] ; 81]

Le gendarme prend appuie sur sa formation initiale judiciaire, afin d'argumenter ou de se défendre de sa démotivation face à ce qu'il perçoit comme des tâches ingrates de son activité. Les « sale boulot » de la référence Vif est souvent lié aux interventions sociales, et particulièrement lors de la prise en charge des victimes, considérés comme s'éloignant du coeur du métier même de gendarme. Ainsi, les agents auront tendance à vouloir se défaire de cette tâche, allant même à « craindre » d'être désignés pour effectuer la fameuse référence Vif. Loin d'être le seul groupe professionnel à concevoir certaines de leur tâches comme peu valorisantes ou peu gratifiantes, les ISG elles aussi auront tendance à vouloir appuyer le côté « ponctuel » de leur intervention auprès des victimes, laissant le suivi plus long aux associations d'aides aux victimes ou encore aux psychologues. À l'instar, le magistrat dira que ce n'est pas son rôle de former les gendarmes aux Vif. En voulant déléguer les tâches moins prisées ou prenant beaucoup de temps, les groupes délimitent ainsi les contours de leur mandat, se démarquent des autres groupes du système, et se construisent ainsi une identité professionnelle.

« Mais pour d'autres gens [certaines victimes] je suis convaincue qu'il n'y vont pas, et puis quand on veut les rappeler par rapport à des procédures. Après c'est pas non plus mon rôle de faire un suivi pour savoir si ça va mieux, c'est pas mon rôle.

Ben oui et ça c'est plus mon rôle, c'est plus mon rôle de gendarme l'accompagnement des victimes. C'est pas notre travail.

Moi j'suis pas assistante sociale, moi j'suis pas directeur, j'suis pas tout ça, donc du moment que c'est pas une procédure dite pénale, j'peux pas, ça va être faussé. » [Réfèrent Vif 13]

« Il faudrait qu'on fasse un bilan, malheureusement notre temps nous permet pas de faire l'effort, enfin et même enfin je peux préciser quelles sont les attentes au niveau du parquet, après je pense que je serais pas forcément la plus adaptée pour faire une formation. Il faudrait éventuellement que je me rapproche de psychologues, vers des personnes qui organisent des formations pour voir déjà. » [Magistrat]

Si certains professionnels peuvent déléguer leur « sale boulot », d'autres de part leur position dans le système, ne peuvent pas s'en défaire pour autant. C'est notamment le cas des gendarmes, des magistrats, et des ISG. Certains gendarmes expliquent contacter les magistrats quand ils sont totalement dépourvus de solutions d'hébergement particulièrement les week-ends et les soirées. Les magistrats, bien que considérant cette tâche comme ne faisant pas parti de leur champ d'activité, sont obligés de répondre à la demande, et d'effectuer de ce fait la tâche. Les ISG, elles, suivent à plus long terme une victime si un relai du dossier par les associations tarde à se faire. Enfin, les gendarmes accompagneront les victimes dans leur quête de solution d'hébergement, mettant alors en suspend leur disponibilité pour d'autres interventions requérant leur présence. Si l'objectif commun, le secours aux victimes, permet de dépasser les crispations sur la répartition des tâches pour aboutir à un résultat dans le cadre d'un ordre négocié ; les points de frictions sur le caractère plus ou moins satisfaisant de cette division du travail attire l'attention sur la nécessité d'une réflexion sur la régulation de ces rapports pour s'assurer d'un meilleur service à l'avenir.

Si le sale boulot peut être vecteur d'une image dévalorisante pour certaines professions qui l'exercent [exemple les éboueurs], celui-ci peut au contraire pour d'autres professions, alimenter une image sociale valorisante. Les gendarmes en s'occupant des victimes de violences, bien que considérant cette tâche comme la moins valorisante, sera pour eux socialement une preuve de leur respectabilité et de leur « héroïsme ». L'idéologie du héros mettant sa vie au service de celle des autres est alimentée par l'institution elle-même. Ce sale boulot contribue au final au travail d'idéologisation institutionnelle de la gendarmerie nationale. Les gendarmes face à leur victime se verront dans l'obligation de répondre à leur demandes. Mais en y répondant, cela ajoute une part d'honorabilité à leur métier de gendarme. Ils se sentiront davantage utiles dans le système. Aussi, la culture professionnelle se verra d'autant plus renforcée par un sentiment de solidarité traditionnelle de la communauté gendarmique à l'égard du peuple.

« C'est vrai qu'on est quand même humain à la base, et comme on dit, en tout cas un de mes premiers instructeurs disait que l'humanité prime sur le judiciaire, il faut déjà penser aux gens avant de penser aux procédures donc. » [Réfèrent Vif 22]

La valorisation professionnelle du secours à la personne permet en cela d'accepter la prise en charge de tâches pourtant jugées éloignées du coeur de métier. Cette part du sale boulot accomplie se transformant finalement en « bon rôle » (Hughes, 1971[1996] ; 73) participe également à la cicatrisation d'une image sociale de la gendarmerie de la Martinique ayant connu ces dernières années de vives critiques de la part d'associations d'aide aux victimes. Cette image sociale, la

gendarmerie tente de la revaloriser à travers une amélioration de la coopération autour de nouvelles conventions avec ces mêmes acteurs associatifs notamment par la création d'une fiche commune (cf. figure 4 en annexe n°II). Le sale boulot permet en quelque sorte d'assurer la pérennité de l'institution, particulièrement quand cette « tâche-corbée » (Hughes, 1971[1996] ; 71) fait partie des axes politiques de l'Etat.

Les plaintes exprimées par différents groupes professionnels concernés ne sont pas une surprise, même si la gendarmerie ne paraît pas, dans le sens commun, particulièrement caractérisée par un discours de la plainte. En effet, selon Hughes il est courant que les « professions de service » soient dans des interactions de plaintes vis-à-vis des professions avec lesquelles ils sont obligés de collaborer pour assurer le service (Hughes, 1971[1996] ; 67) Pointer du doigt le travail ou l'absence de travail des autres fait partie du jeu des acteurs qui se mettent en scène dans ce que le sociologue appelle le « *social drama of work* » [drame social du travail]. Toutefois ces plaintes gendarmiques semblent annoncer une « crise » interne, mais cela nous le verrons en dernière partie.

Les acteurs dissimulent leur part de responsabilité dans le produit final réalisé, en mettant en lumière celle des autres. Ce système interactif correspond au fonctionnement d'une organisation qui, pour Crozier et Friedberg (Crozier, Friedberg, 1977) , est avant tout une construction sociale fondée sur des relations de pouvoir entre les acteurs. Si ces relations de pouvoir semblent être une composante à part entière des relations professionnelles, l'analyse des entretiens a souligné le manque de régulation des interactions entre ces acteurs (partie mémoire « tâches et difficultés des référents Vif »). La régulation permet aux groupes de ré-expliciter voire redéfinir le cadre et les limites de leur intervention, les objectifs commun visés, et parfois la nature même de leur rôle dans le système. Sans cela, le risque serait que le manque de négociation soit pénalisant pour la qualité du service rendu aux victimes.

II. Les limites de la régulation de la prise en charge des violences intrafamiliales à la Martinique

En analysant la régulation de la prise en charge des violences intra-familiales à la Martinique, notre objectif est d'essayer de comprendre comment les modalités de régulation observées permettent – ou pas – aux groupes professionnels de se structurer et d'élaborer une action collective efficace. Et comment en cas d'absence ou de dysfonctionnement du système, les acteurs parviennent à négocier

de nouvelles règles relevant d'arrangements, parfois informelles voire déviantes, permettant de s'assurer l'exécution du travail de secours à la personne et le fonctionnement du dispositif.

Pour Jean-Daniel Reynaud, c'est l'activité de régulation qui fait la règle (Reynaud, 1988) . Selon l'auteur, tout se joue autour des interactions entre individus, c'est-à-dire la relation professionnels-à-professionnels, et la relation professionnels-clients. Reynaud déclare : « En premier lieu, la régulation c'est la capacité de prendre des initiatives et d'élaborer des règles » (Reynaud, 2003 ;103). Dans une organisation, la régulation se fait a deux niveaux : régulation de contrôle et régulation autonome. Bien que l'Etat fasse partie de la régulation de contrôle, pour le groupe gendarmique, nous allons tout de même insister sur la régulation étatique que nous présenterons à part dans un troisième point.

Dans ce chapitre, l'objectif est d'analyser les différents niveaux de régulation qui entourent la pratique des gendarmes, et d'identifier les effets d'un déficit de régulation dans les interactions des groupes professionnels du réseau Vif.

Les points abordés sont : 1. La régulation de contrôle : les gendarmes au milieu d'une hiérarchie complexe. 2. La régulation autonome : le système de débrouillardise. 3. Entre régulation de contrôle et régulation autonome, les conséquences organisationnelles de l'injonction à la polyvalence chez les gendarmes

1. La régulation de contrôle : les gendarmes au milieu d'une hiérarchie complexe

La régulation de contrôle correspond à la direction d'une organisation. C'est tout d'abord l'injonction des règles établies devant être respectées par les agents. Le non-respect de ces règles permet de définir les sanctions applicables. Mais aussi, la régulation de contrôle est à la source de l'élaboration et de la répartitions des tâches, et des rôles de chacun. Concrètement, en gendarmerie, la direction générale est celle qui pense la division des tâches. Cette division se présente à travers un plan d'actions annuel qui sera ensuite présenté aux commandants de Régions puis au départements. Cela confère à chaque niveau hiérarchique un ensemble de responsabilités et d'actions concrètes à mener. Chacun des niveaux devra faire respecter un certains nombre de règles afin que l'organisation se régule – s'engage dans l'application de règles – de sorte à être efficace et rationnelle. A travers ce type de régulation, s'entremêlent grades, statuts, qualifications, rôles et

tâches, ainsi que modes de fonctionnement. Cette régulation est d'autant plus marquée qu'elle est formelle et donc rapidement accessible à l'observation par le chercheur. Elle présente plusieurs temps forts symbolisant les modes de fonctionnement de l'institution et le déroulement des actions et du quotidien des travailleurs.

La situation qui a attiré notre attention lors de notre enquête, est le *turn-over* des personnels. Le *turn-over* est le roulement annuel du personnel gendarmique. Les militaires effectuent un service d'une durée de trois ans minimum dans chaque département. L'enquête a montré que ces *turn-over* représentent un frein dans la transmission de la fonction entre agents chargés de la référence Vif en cela que les agents partants et arrivants ne se croisent pas. Aucune règle ni même outil ne vient cadrer ou favoriser la transmission de la mission lors du roulement, générant une déperdition d'informations sans aucun doute préjudiciable au service rendu.

Ce frein est accentué quand la tâche n'est encadrée ni par des réunions ni par des formations. Ce qui est le cas de la référence Vif. Les effets de ce manque de transmissions et donc de régulation entraîne une méconnaissance des missions, des tâches et des rôles attendus de chacun.

« – Est-ce que vous pensez qu'il aurait été intéressant d'avoir une transmission d'informations systématique sur les missions et les attendus de votre référence ?

– Bien sûr. Une transmission, une formation, ce qu'on attend de nous. Parce qu'on a la formation du gendarme lambda on va dire. Mais c'est vrai qu'on nous attribut cette mission mais ce serait bien de nous dire exactement ce qu'on attend de nous précisément. Enfin surtout ici au COMGEND parce que chaque région est différente au niveau commandement. Là où j'étais avant c'était différent, fallait faire une fiche de synthèse, enfin y'avait plein de choses à faire, que nous on transmettait aux vif, ainsi de suite. Et eux, je pense faisait remonter au niveau du commandement quoi. Ici peut-être que ça s'est fait, enfin j'ai pas vu faire donc je sais pas si y'a une façon de travailler. » [Réfèrent Vif 5]

Ce manque de régulation organisationnelle implique une compensation par des pratiques de débrouillardise, des essais-erreurs qui amplifie sans doute l'image que se fait l'agent de la tâche comme « sale boulot ». Cette tâche non encadrée ne motivera pas les agents à son exécution.

La question de ce manque d'encadrement de la référence sociale en gendarmerie, pose question sur le degré d'importance qu'attribue l'institution au champ du « social ». Les autres références, étant, nous l'avons vu dans la partie consacrée au quotidien des Vif, plus encadrées.

L'absence de régulation est d'autant plus problématique dans la pratique des gendarmes, qu'elle est la source d'une faible dynamique entre les gendarmes et le réseau Vif.

« Je pense que c'est important d'avoir des contacts avec les différents organismes qui peuvent intervenir. D'une ça permet de nous connaître, et puis c'est aussi, on travaille tous ensemble pour la même chose, donc du coup c'est aussi important de savoir après qui s'adresser pour un hébergement en urgence, pour une aide sociale, pour une aide quelconque, c'est important de savoir ça. » [Réfèrente Vif 21]

Les réunions intra-professionnelles et interprofessionnelles permettraient de mieux noter les rôles de chacun, mais aussi de définir les attendus, les moyens et les objectifs communs. En effet, si la régulation est défaillante au sein même de la gendarmerie, les tensions entre groupes professionnels appelés à se coordonner autour de la prise en charge des violences intra-familiales posent également question. Cette division du travail, qui se fait comme nous l'avons vu plus tôt guidée par l'impératif du secours à la personne, connaît encore des limites : véhiculage, prise en charge du mis en cause, absence d'hébergement d'urgence voire d'interlocuteur, replis d'autres groupes sur leur mandat, *etc.* Des procédures partagées entre médecins, gendarmes, pompiers, et associations réguleraient mieux les interactions entre groupes issus d'horizons professionnels différents, favoriserait l'encadrement partagé de l'action commune au bénéfice du service rendu aux victimes.

À défaut d'une régulation institutionnelle formelle, un autre type de régulation, bien plus discret, se met en place.

2. La régulation autonome : le système de débrouillardise

La régulation autonome, loin d'être anormale car relevant de résistances ou déviances d'acteurs sociaux, est cruciale dans les organisations considérées comme des « construits sociaux » par Crozier et Friedberg (Crozier, Friedberg, 1977). D'une part parce que la régulation autonome est celle qui met le plus en évidence les interactions entre les acteurs, et les pouvoirs que cette dernière leur permet d'acquérir.

La régulation autonome apparaît chez nos agents Vif lorsque la régulation institutionnelle [de contrôle] atteint ses limites. Cette régulation est plus discrète aux yeux de l'observateur parce que

contrairement à la régulation précédente, celle-ci se détecte grâce à un travail de proximité avec les acteurs. En effet, cette activité de régulation est visible à travers l'analyse des pratiques, et non au seul regard de l'organigramme de l'organisation. Dans son analyse du stratégique des organisations, Crozier appelle à appréhender l'ensemble des stratégies qu'élaborent les professionnels afin de permettre le fonctionnement du dispositif dans le cadre spécifique des règles de l'organisation. C'est ce qu'il appelle le système d'action concret (Crozier, Friedberg, 1977). De façon intéressante, la sociologie des organisations démontre que là où les règles formelles d'une organisation échoueraient à produire un résultat, les stratégies adoptées par les acteurs à partir de règles défailtantes peuvent permettre d'aboutir au résultat escompté et d'assurer la survie de l'action commune. Entre les groupes professionnels, ces stratégies peuvent être les décisions et les arrangements.

Dans notre étude, le déficit de régulation formelle amène à des situations de ce type. Par exemple, les ISG tenteront de s'adapter au mieux aux situations des gendarmes, en sacrifiant certaines de leurs propres méthodes, ou encore elles prendront la décision de rencontrer les gendarmes arrivants lors du *turn-over*, mais à titre arbitraire. Tout cela afin de faire subsister l'action commune et donc le service aux victimes.

« – Donc en plus des saisies par fiche de liaison, maintenant comme nous avons fait comprendre aux gendarmes, parce que nous ne voulons pas qu'à cause d'une fiche, une victime soit mise à l'écart. Donc nous leur avons dit vous pouvez nous contacter par mail, vous pouvez nous contacter par téléphone [...]. On leur a fait comprendre qu'il ne faut pas s'arrêter à un papier à remplir pour bloquer une aide éventuelle. Donc voilà maintenant ils ont compris qu'ils peuvent nous contacter de manière très ouverte, y'a plus de procédures pour nous contacter.

– Mais tu aurais préféré quoi ? Que cette fiche de liaison soit utilisée ? (*cf.* figure 3 annexes n°II)

– Non c'est pas grave on la fait. Une fois qu'on prend en charge la situation on fait une fiche. Donc qu'on ait la fiche de liaison ou pas, l'essentiel pour nous c'est de prendre en charge la victime.

– Donc si le gendarme ne fait pas de fiche de liaison, toi tu fais ta fiche ?

– Oui. Je fais une petite fiche et je reçois la victime ou même si c'est par téléphone. »

[ISG 1]

« Mais moi je travaille avec tout le monde , et tout le monde travaille avec moi c'est-à-dire que moi j'veux dire que comme eux ils sont obligés de prendre les plaintes, enfin

n'importe quel gendarme peut prendre les plaintes, donc du coup c'est pareil. Tous les
été, je rencontre les nouveaux pour dire voilà j'suis là. » [ISG 2]

D'autres stratégies sont repérables comme la création de réseaux personnels formels et informels avec d'autres professionnels . Ces stratégies correspondent aux négociations dont parle Strauss. Ces négociations assurent au dispositif de « tenir la route », à défaut d'être dynamique et mieux encadré par l'institution. Ces régulations autonomes se font aussi dans la relation avec le client. Les gendarmes qui déclarent vouloir trouver des solutions pour répondre aux demandes urgentes des victimes, se mettent dans une situation de délicatesse avec les règles afin de mener à bien la tâche. La « déviance », ou jeu avec la règle, apparaît alors comme nécessaire au déroulement de l'action commune et de l'aide aux victimes. Cette négociation de la règle illustre la part d'autonomie dont disposent et s'octroient les acteurs dans un système où négociations, oppositions, et parfois même dissimulation sont indispensables à la réalisation du travail. Ce que Crozier définit comme le système d'actions concret des acteurs en situation (Crozier, Friedberg, 1977).

Le caractère utile de la régulation autonome dans les relations professionnelles surtout dans les professions de service, met même en lumière un inversement des conceptions. En effet, la régulation autonome impliquant une négociation rendra normative la déviance ponctuelle du professionnel stratégique. A l'inverse, le professionnel ne prenant pas de risques et restant dans le cadre règlementaire malgré les sollicitations de la victime en besoin d'aide, sera stigmatisé par les acteurs stratégiques à cause de son absence d'initiative qui pourra paraître relever de l'indifférence au rôle.

« C'est vrai qu'on est quand même humain à la base, et comme on dit, en tout cas un de mes premiers instructeurs disait que l'humanité prime sur le judiciaire, il faut déjà penser aux gens avant de penser aux procédures donc c'est. C'est des fois certains sont moins humains que d'autres des collègues. » [Réfèrent Vif 22]

Les comportements autonomes parfois éloignés de la norme contribuent à faire face aux lacunes de l'organisation, à faire face aux cas de figure imprévus ou en cela que l'organisation n'a peut-être pas encore terminé son travail de régulation. Ces initiatives sont l'occasion d'expérimenter des changements qui pourront éventuellement être reconnus et acceptés par le système lui-même. C'est ainsi que la rencontre arbitraire et non formelle entre gendarmes et ISG, peut déboucher à la création de temps formels planifiés par la gendarmerie nationale.

Enfin, nous ne pouvons parler du travail des gendarmes sans tenir compte de la régulation étatique.

3. Entre régulation de contrôle et régulation autonome, les conséquences organisationnelles de l'injonction à la polyvalence chez les gendarmes

La gendarmerie est une force armée spécifique marquée par une dualité fonctionnelle que François Dieu nomme dualité fonctionnelle militaro-policière (Dieu, 2008 [2016]). En effet, les agents ont pour mission de protéger le territoire (militaire) et en même temps d'assurer la protection des biens et des personnes (policière). La gendarmerie doit cette position-carrefour à son lien étroit avec l'État qui au fil des siècles lui confie des missions polyvalentes. En variant les missions de la gendarmerie, l'État assure un rôle d'appareil régulateur. La gendarmerie nationale évolue ainsi entre police de proximité, de renseignement et judiciaire tout en maintenant une culture professionnelle militaire en apparence fonctionnaliste, reconnue comme une profession d'État. Ses fonctions militaro-policières la placent sous la surveillance d'une hiérarchie judiciaire distincte (le Procureur) et une hiérarchie administrative interne (le Général). Christian Mouhanna (Mouhanna, 2001; 34) reprend une expression forgée par François Dieu qui qualifie la gendarmerie de « bonne à tout faire » de la puissance publique (Dieu, 2008 [2016]; 164).

Mais contrairement à la vision fonctionnaliste considérant l'individu comme subissant de manière impuissante le poids de l'institution, selon Christian Mouhanna cette position-carrefour de la gendarmerie « multiplie les donneurs d'ordre et renforce l'autonomie des personnels » (Mouhanna, 2001 [1995]; 33) . C'est une vision bien interactionniste que l'auteur emprunte, notamment celle de Crozier et Friedberg qui partent du principe que la multiplication des réglementations accroît les zones d'incertitude et donc la part stratégique des acteurs (Crozier, Friedberg, 1977). Plus les règles sont multiples, plus elles créent des situations nouvelles et imprévisibles nécessitant alors des stratégies individuelles et collectives de la part des acteurs. Nous comprenons alors que la polyvalence des tâches confiées par l'État et la complexité hiérarchique de la gendarmerie accentue davantage la régulation autonome de ses agents.

Ainsi, la gendarmerie évolue à l'articulation de deux types de régulation qui favorisent l'expression d'initiatives de la part des acteurs. Cela confirme l'idée introduite lors de notre cadre conceptuel, que cette institution armée spécifique affiche à première vue au yeux de l'observateur, une façade rigide, lisse, de type fonctionnaliste basée sur la solidarité mécanique durkeimienne c'est-à-dire une solidarité par similitude entre individus peu différenciés et adhérant aux mêmes valeurs avec une conscience collective forte, ou encore ce que Christian Mouhanna appelle « solidarité gendarmique » (Mouhanna, 2001; 40) . Mais, si nous faisons l'effort de regarder au-delà de cette façade fonctionnaliste, nous saisissons une réalité sociale interne plus mouvante qui se découvre à

travers les dynamiques interactives intra et interprofessionnelles quotidiennes engendrant une solidarité organique plus moderne favorisée par la division des tâches, c'est-à-dire une solidarité par complémentarité [exemple, ISG et gendarmes] où les individus sont fortement différenciés avec une conscience collective faible (Durkheim, 1893).

Entre attentes multiples dûes à la polyvalence et failles organisationnelles, les agents se retrouvent à devoir trouver des solutions pour accomplir leur travail en menant un jeu d'équilibre entre règles formelles et informelles. Mais ce jeu d'équilibre semble aujourd'hui rencontrer ses limites face à des agents désenchantés, qui sont témoins de l'évolution du métier de gendarme. En cela, la référence VIF nous semble illustrer une question plus profonde concernant la gendarmerie, à savoir l'évolution du métier de gendarme que nous proposons de traiter dans le point suivant.

III. L'évolution d'un métier tenaillé entre polyvalence et spécialisation

Si notre étude proposait d'observer les pratiques des référents Vif à travers leurs tâches quotidiennes et leur relations interprofessionnelles, nos échanges avec les différents acteurs et nos documentations parallèles, nous ont montré que l'organisation actuelle du dispositif Vif est une conséquence même de l'évolution du métier de gendarme. Pour comprendre cette évolution nous avons tenté de cerner les aspects sociaux, économiques et politiques qui sont les causes de ce changement. En effet, les mutations d'un métier sont souvent reliées à des mouvements sociétaux et notamment techniques voire technologiques. Ainsi, dans ce chapitre, nous observons l'évolution du métier de gendarme qui se trouve aujourd'hui dans un entre-deux entre polyvalence et spécialisation. L'objectif est de démontrer que le métier connaît depuis les années 1980 un véritable changement de part sa gestion organisationnelle qui se modernise peu à peu, ayant des effets sur le travail des agents.

Les points abordés sont : 1. Un modèle gendarmique traditionnel polyvalent, influencé par l'Etat. 2. Des gendarmes à la fois polyvalents et spécialistes : conséquence du progrès.

1. Un modèle gendarmique traditionnel polyvalent, influencé par l'Etat

Si la gendarmerie semble représentée une institution typiquement fonctionnaliste avec des valeurs traditionnelles et un esprit communautaire prégnant, au moins en apparence, c'est parce que cette image symbolique stable a été alimentée pendant des siècles par l'État lui-même qui, à travers elle, conquerrait sa propre légitimité auprès du peuple. Une légitimité qui passe par la capacité de l'appareil d'État à gérer les tensions internes et les mouvements sociaux. En effet, dans une société que la violence de tous vis-à-vis de tous risquerait de détruire, la fonction de l'État est de limiter et de canaliser cette violence. Cette canalisation passe par la création d'un ensemble de lois qui devront être respectées. L'État régule de ce fait le champs politique et les relations entre les citoyens. La gendarmerie nationale est l'outil étatique permettant le contrôle du respect de ces lois par les individus. Ainsi, l'image d'une institution armée forte, proche du peuple, disponible et stable est une stratégie pour l'État mais aussi pour la gendarmerie elle-même dans l'exercice de ses missions. Le peuple craint ces agents militaro-policiers comme il en a tout autant besoin en cas de conflits, d'autant plus qu'ils sont toujours disponibles. Cette quête de légitimité étatique a entraîné une multiplication des missions de la gendarmerie nationale assurant la gestion de conflits et événements de toutes sortes. Pour Géraldine Prunet, la polyvalence constitue à la base « une forme d'organisation du travail, basée sur le principe de la non-spécialisation » (Prunet, 1999; 236), c'est à dire qu'un même agent peut avoir plusieurs fonctions dans la même organisation. Cela est favorisé, au sein de la gendarmerie, par un non cloisonnement des services. En démontrant ainsi que les agents sont aptes à gérer tout événement et à tout moment, l'institution mise sur la compétence opérationnelle de ses membres. Véhiculer une image du gendarme comme agent opérationnel et disponible tout en ayant une culture professionnelle forte basée sur un esprit solidaire traditionnel et une certaine rigueur permet selon Christian Mouhanna de : « montrer que l'esprit de corps et la discipline permettent une maîtrise ». Cette idée de « maîtrise » peut se repérer à plusieurs niveaux comme : la maîtrise [pluri] fonctionnelle, la maîtrise humaine avec une hiérarchie conséquente assurant le respect quasi-militaire des agents, et la maîtrise sociale avec une surveillance constante des populations avec lesquelles les agents sont en contact quotidien. Mais aussi, toujours selon Géraldine Prunet (Prunet, 1999; 236), la polyvalence est une « manifestation de l'engagement personnel et professionnel » car elle démontre une participation active à la vie de l'organisation. Cette idée d'engagement personnel et professionnel est notamment mis en avant par la gendarmerie nationale soutenue par l'Etat à travers la mise à disposition des casernes de gendarmerie. Un gendarme a obligation de séjourner dans une caserne dès son admission. Ces casernes comme lieux

de vie des gendarmes participent à la socialisation professionnelle des individus. En effet, pour François Dieu (Dieu, 2008 [2016]; 63) « cette obligation n'en a pas moins pour fonction latente d' « encaserner » le gendarme, c'est-à-dire de le contraindre à vivre dans un espace professionnel et identitaire susceptible de poursuivre, de manière continue et insidieuse, le travail de socialisation, d'acculturation débuté dès l'entrée en école de formation ». Un « bon gendarme » vu ainsi est alors celui qui se donnera corps et âme à sa mission en démontrant au système sa capacité à être polyvalent, efficace et disponible à la fois.

« Vous pouvez interroger n'importe quel gendarme, pas seulement les référents Vif, il y a beaucoup d'interventions, on règle la paix sociale on va dire. Les gens nous appellent parce qu'on est le seul service ouvert 24h/24 et il y a toujours quelqu'un qui répond ». [Réfèrent Vif 23]

« On n'a pas d'horaires spécifiques. On fait quand ça vient. Enfin en gendarmerie on n'a pas trop de planning, surtout en brigade, on n'a pas d'horaire, on traite l'évènement à l'instant T quoi. » [Réfèrent Vif 5]

« En gendarmerie toute façon faut qu'on sache traiter de tout » [Réfèrent Vif 17]

Ainsi, la polyvalence et la disponibilité sont un moyen pour la gendarmerie nationale de prouver sa légitimité auprès de l'État en mettant en avant le respect de son engagement vis-à-vis du territoire et des personnes qu'elle a la responsabilité de protéger. Il existe alors un lien entre la quête de légitimité étatique envers le peuple et celle de la gendarmerie envers l'État, le but commun étant d'assurer leur propre survie. Il y a donc un intérêt institutionnel pour la gendarmerie à répondre aux commandes diverses et variées de l'État et des institutions publiques, même si cela doit passer par l'adoption de missions de plus en plus « secondaires » (Dieu, 2008 [2016]; 164) relevant de ce que François Dieu qualifie d' « interventionnisme social » (Dieu, 2008 [2016];137). L'interventionnisme social est selon l'auteur, un effet de « l'effilochage du tissu social » (Dieu, 2008 [2016]; 137). Nous comprenons que par « effilochage social », on entend la perte progressive du lien social aggravé par les facteurs socio-économiques tels que la montée du chômage, de la précarité et de la violence. Ces faits sociaux particulièrement lourds se sont accentués depuis les années 1980 en France. Parallèlement, on observe un développement mondial d'entreprises à l'esprit capitaliste dont le but est de maximiser leur profit au moyen d'une organisation rationnelle du travail et de la production, favorisant la réduction de l'influence des valeurs dans les conduites humaines et laissant place à la

concurrence. L'individu est vu comme un être rationnel pouvant atteindre des objectifs précis par le biais d'un travail organisé sur un modèle bureaucratique (Crozier, Friedberg, 1977). Ainsi, la gendarmerie nationale fait face à une société en crise et à une rationalisation et une bureaucratisation de sa gestion, répondant aux exigences d'efficacité et de performance par la spécialisation progressive de ses activités. Tous ces faits socio-économiques et politiques font que l'institution gendarmique se retrouve à la fois dans une polyvalence et une spécialisation entraînant des effets sur le travail des agents.

2. Des gendarmes à la fois polyvalents et spécialistes : conséquence du progrès

De plus en plus, la gendarmerie se voit octroyer un ensemble de missions précises demandant une formation spécifique, à l'image de la référence Vif. Ce système de référence confère à l'agent une étiquette d'expert du domaine concerné. En plus de devoir maîtriser son domaine, il doit assurer la formation de ses collègues à ce sujet.

« C'est un système qui n'est pas mauvais en soi. On forme un petit groupe de militaires, à charge pour ce petit groupe d'informer leurs propres camarades dans leur unité. Je pense que c'est une très très bonne chose. » [Gradé 1]

Vu sous cet angle, la référence apparaît comme une technicité, un savoir précis [spécialisation]. Or le référent devra former ses collègues car il ne sera pas le seul à intervenir sur les situations [polyvalence]. Nous voilà face à deux visions distinctes voire opposées. Être polyvalent tout en étant expert d'un domaine. François Dieu parle d'une « gendarmerie départementale à deux vitesses » à la fois polyvalente et spécialisée (Dieu, 2008 [2016]; 71-72). Cette double conception de la gestion du travail des gendarmes est causée par deux faits. D'un côté, nous l'avons vu précédemment, l'instrumentalisation de la gendarmerie par l'État la considérant comme un des outils régulateurs de la société, impose aux agents d'être polyvalents. Et de l'autre côté, la professionnalisation du travail du gendarme accentuée depuis les années 1980, fait émerger un système de spécialisations privilégiant la formation des agents devenant alors compétents et techniciens d'une tâche. Ainsi, la gendarmerie nationale fait face à des mutations des sphères économiques et sociales la poussant dans une remise à jour de la conception même de la gestion de son activité dans un souci de pérennisation. Une pérennisation d'autant plus menacée par une autre force concurrente, celle de la police nationale ayant un fonctionnement moderne avec des services

délimités et des agents experts. Cette dualité police-gendarmerie existant, en se professionnalisant et en se spécialisant davantage, la gendarmerie assure alors sa survie, mais se bureaucratise dans le même temps. Une vision moderne bureaucratique et spécialisée, loin de la vision traditionnelle de la gendarmerie, qui entraîne des changements internes non seulement au niveau du travail des agents, mais aussi au niveau hiérarchique.

« On a tendance à croire que les solutions sont financières alors que pas toujours, il faut mettre aussi l'humain. La gendarmerie il fut un temps c'était une force humaine. On est dans l'art du numérique, mais bon à l'heure du numérique vous voyez j'ai neuf milles papiers à gérer parce qu'en plus on va me demander des écrits à gérer. Alors voilà on nous a dit qu'on aurait l'informatique qui nous simplifierait la vie, mais bon oui elle nous a simplifié la vie mais on nous demande encore plus. Je pense que oui là-haut il faut qu'ils se rendent compte que l'humain il faut le prendre en considération. » [Réfèrent Vif 23]

Les commandants de compagnie se disent eux-mêmes manquer de temps pour mener un travail davantage de proximité avec les équipes, laissant le champs libre aux commandants de brigades, mais qui sont eux aussi confrontés aux mêmes difficultés.

« Je vous avoue que j'y accorde pas beaucoup de temps parce qu'on est que deux à la compagnie et qu'on a multiples missions. Donc ça repose beaucoup sur l'initiative des référents que vous avez rencontré dans les unités quoi. » [Gradé 2]

La polyvalence conférant des missions multiples et la rationalisation exigeant une maîtrise de tâches davantage pointues, font peser le poids de plus lourdes tâches bureaucratiques sur les commandants hiérarchiques qui laissent aux brigadiers une gestion autonome de leur quotidien. Ces derniers comme nous l'avons vu, doivent alors user de stratégies pour faire le travail avec les moyens donnés. Cette bureaucratization est d'autant plus accentuée que la quantité grandissante des tâches spécialisées est répartie sur un effectif humain non flexible. A plusieurs reprises, les brigadiers comme les gradés se plaignent, lors des échanges, du manque de temps et de personnel pour gérer une masse de travail conséquente.

« Peut-être mais ce qui manque c'est le personnel quoi. Il manquerait un peu de personnel parce que nous sommes déjà tous débordés avec le travail qui a à faire continuellement. Les effectifs sont déjà justes , alors avoir ça en plus on va dire que ça peut être un plus

pour les gens mais au niveau travail c'est vrai qu'on est déjà pas mal essorés. Donc si on avait un ou deux personnels en plus, ça pourrait se faire, ça pourrait être bien, ça pourrait être pas mal. Ou du moins peut-être pour essayer de rencontrer un peu plus les partenaires sociaux, on va dire par exemple CCAS voilà aller voir des choses comme ça. En fait c'est le rôle de la gendarmerie qu'il y avait avant, où on prenait contacts avec les gens. » [Réfèrent Vif 22]

La gestion moderne de la gendarmerie entraîne avec elle une perte progressive de la proximité tant avec la population qu'avec les autres groupes professionnels. A devoir gérer de multiples tâches précises qu'ils se doivent de maîtriser en un temps contraint, les gendarmes ont de moins en moins de contacts avec leur environnement, ou sinon uniquement lors des temps d'intervention. D'autant plus que cette gestion moderne entraîne un regroupement géographique et logistique des unités empiétant davantage sur le lien social du gendarme avec le peuple. Un lien qui s'avère d'autant plus utile qu'il représente une source d'information nécessaire aux enquêtes et un moyen d'assurer la légitimité de l'institution.

« Ah ben oui au niveau de la gendarmerie ça a changé. Alors ça a changé, on va dire que depuis que les communautés de brigades ont été créées. Ca a été créé entre guillemets pour les gens en fait, dans le sens où on peut couvrir plus de personnes, plus de trucs. Mais c'est surtout pour pallier au manque d'effectif, pour rassembler le même nombre de gendarmes dans un endroit. Et ce qu'il y a c'est qu'on n'a même pas le temps, les secteurs sont tellement grands que, on peut plus voir tout le monde comme on le faisait avant quoi. Et puis voilà on a moins de contacts avec les gens. Là où j'étais il y a eu quatre brigades qui ont été regroupées ensemble, et on a dû perdre sur les quatre brigades trois ou quatre personnes, gendarmes. Donc en fait des gens qui ont été mutés qui n'ont pas été remplacés, ou des départs à la retraite non remplacés. Et en fait le fait de regrouper ben ça fait que les astreintes se prennent plus facilement puisqu'on regroupe donc on arrive plus à gérer les astreintes, mais il y a moins de personnel. On n'a pas le temps. Pourtant ce métier j'adore ça, même ici encore j'essaye de voir tous les gens, de connaître des gens du milieu associatif. Je suis dans une association, j'aime bien m'arrêter, discuter de tout de rien. Et puis c'est à ce moment là qu'on arrive à recueillir du renseignement. En dehors de ça c'est pas le but précis, mais ces gens là une fois qu'on a lié un petit peu d'amitié, voilà ils peuvent se confier des fois sur des choses, ou alors si on a besoin d'un renseignement, ils peuvent nous aider. » [Réfèrent Vif 22]

La situation est d'autant plus complexe que la gendarmerie connaît à cette heure un « dilemme polyvalence-spécialisation (Dieu, 2008 [2016]; 100), car elle doit prouver à l'État sa capacité à gérer tous types d'évènements avec des effectifs réduits tout en se modernisant par une spécialisation progressive afin de concurrencer une police nationale moderne. Cette effort de modernisation n'est pas anodin dans la mesure où la gendarmerie nationale craint d'être témoin de sa propre disparition avec sa démilitarisation et son rattachement à la police nationale. Cette fusion marquerait la fin de cette force armée unique. Pour éviter ce que François Dieu considère comme « scénario catastrophe » (Dieu, 2008 [2016]; 199), la gendarmerie prouve l'utilité de son existence, au risque d'un « démembrement et à la hiérarchisation de son organisation » (Dieu, 2008 [2016]; 100), ou nous dirons même d'une hyper-hiérarchisation bureaucratique.

Cette évolution du métier et de la gestion organisationnelle a des conséquences directes sur le travail des gendarmes. Tout d'abord, ces derniers se voient attribués des références multiples auxquelles il doivent prouver qu'ils sont aptes à gérer, au risque de ne pas être considérés comme de « bons gendarmes ». Ensuite, cette hyper-hiérarchisation faisant place à des commandes diverses et variées entraîne une dilution progressive de la nature même des commandes, et nous l'avons vu, une dilution des attentes et des missions des brigadiers.

En plus de l'évolution de leur métier, de la conception même de leur travail, les gendarmes doivent contenir une population déjà en crise. Et ce, particulièrement les brigadiers en contact direct avec le terrain, qui semblent aujourd'hui lassés de devoir sans cesse user de débrouillardise pour répondre à toutes ces commandes et exigences. Ce désenchantement entraîne chez eux une interrogation sur la pertinence des références, une perte de motivation face à des tâches considérées comme secondaires à leurs métiers de gendarmes les éparpillant davantage, et accentuant finalement un malaise chez eux observé non seulement dans l'Hexagone mais aussi à l'échelle de la Martinique. Un malaise reflétant en réalité une « crise » interne voire même du métier de gendarme.

IV. La « crise » du métier de gendarme dans une réalité socio-culturelle locale

Ces bouleversements organisationnels, ont créé dans le même temps une crise à la gendarmerie nationale qui peut se voir à travers deux dates : 1989 et 2001. En effet, les agents sortent du silence et se plaignent des effets de la modernisation et des manques de moyens humains et matériels sur leur quotidien, remettant en question le sens même de leur fonction de gendarme.

L'objectif de ce chapitre est de mettre en évidence le fait que ces plaintes ne concernent pas uniquement l'hexagone, mais aussi l'île Martinique, avec des brigadiers se retrouvant face à une réalité sociale locale accentuant davantage ce malaise, et faisant de la référence Vif une tâche d'autant plus inconfortable voire difficile.

Les points abordés sont : 1. Une « crise » du métier visible tant dans l'hexagone que sur le territoire martiniquais. 2. Les Vif, une tâche qui accentue le malaise des gendarmes

1. Une « crise » du métier visible tant dans l'hexagone que sur le territoire martiniquais

En 1989 la société découvre une profession à l'apparence irréprochable et sans faille, en proie à des plaintes et à un malaise. La gendarmerie et particulièrement les brigadiers sortent du silence. Des tâches apparaissent avec des moyens humains et matériels identiques, voire réduits. Tout cela avec des personnels devant être de plus en plus disponibles pour assurer toutes ces tâches, au détriment de la sphère privée et familiale (Mouhanna, 2001). Les familles se plaignent elles aussi de ce dévouement grandissant et ayant des effets sur leur équilibre. Les gendarmes ne veulent plus se consacrer corps et âme au détriment de leur sphère privée. La montée historique de cette plainte rencontre encore des échos de nos jours :

« Je ne veux pas que ça envahisse sur ma vie privée. Dire qu'on a le boulot, on a la tenue, on a une vie privée à côté, on n'a déjà pas beaucoup d'heures à nous, à nos amis, donc je veux préserver ma famille de tout ça. » [Réfèrente Vif 14]

À mesure que leur métier se professionnalise, les gendarmes font appel au respect de leurs droits relatifs au *Code du travail*. Ils réclament par exemple des plannings plus définis causant une rupture avec l'image traditionnelle du gendarme dévoué et très disponible. À défaut de posséder un syndicat, des sites internet alternatifs sont créés comme « *les gendarmes en colère* » afin de faire connaître à la population et aux médias leurs conditions de travail. Des moyens matériels s'usent et peu renouvelés comme les véhicules de service, des locaux pas toujours adaptés pour recevoir les victimes, ou encore des casernes nécessitant une rénovation. Une réalité visible aussi sur l'île martiniquaise, particulièrement dans certaines communes.

« – La confidentialité ici voilà quoi, je sais pas si vous avez déjà eu l'occasion de passer à telle commune, en terme de confidentialité les auditions il y a beaucoup beaucoup à dire.

- C'est-à-dire que ce n'est pas assez fermé, adapté ?
- Ouais, y'a pas une pièce qui est fermée. Et puis la victime elle va sortir par la même sortie que tout le monde
- On va entendre tout ce qu'elle dit ?
- Plus ou moins, pas vraiment dans ce sens là, c'est surtout physiquement elle va être vue, on est dans un petit pays quoi donc bon... » [Réfèrent Vif 25]

Toujours à l'échelle de la Martinique, les gendarmes se plaignent aussi du manque de temps pour accomplir leurs tâches notamment quand il s'agit d'accueillir les victimes. Cela leur donne l'impression de faire un travail non terminé voire bâclé, faisant ressortir chez eux un sentiment de frustration et d'insatisfaction vis-à-vis de leur propre travail.

« Alors les victimes de violences conjugales doivent être reçues de façon très particulière vraiment dans une salle à part bien à l'abri de tous pour faciliter un peu l'échange qui peut y avoir avec le gendarme tout ça. Malheureusement, ben on essaye d'appliquer ça au maximum évidemment, mais très souvent on a beaucoup beaucoup de choses à gérer quoi. Il faudrait effectivement pouvoir dégager du temps. Alors c'est compliqué. Il faudrait dégager du temps aux référents Vif pour qu'ils puissent prendre du temps eux-même, et à pleine mesure souvent, de la situation ben familiale, de l'environnement tout ça. On essaye de le faire, on le fait au mieux et au plus vite parce qu'on n'a pas le choix, mais si on avait un peu plus de temps pour faire ça, peut-être que ça pourrait améliorer peut-être le ressenti de la victime quand elle vient ici quoi par exemple.

Enfin voilà, bloquer un temps avec la victime. Imaginons qu'une victime se présente là aujourd'hui à 8h15 à l'unité, on devrait pouvoir prendre ne serait-ce au minimum, je l'estime comme ça, au minimum 1h avec elle pour pouvoir simplement parler et ensuite prendre la plainte pour qu'elle nous explique tout ça. Et ben malheureusement on est très prit par le temps, et on a énormément de choses à faire et le fait est que ben quand on peut le faire on essaye de le faire, mais c'est pas tout le temps, c'est pas systématique quoi, c'est ce que je veux dire. » [Réfèrent Vif 24]

Selon les agents, ces conditions de travail amplifient une dévalorisation de l'image de l'accueil des victimes en gendarmerie. Mais au-delà des Vif, il existe aussi une décrédibilisation lors des contrôles routiers. En effet, hors enregistrement, plusieurs d'entre eux m'avouent être gênés de verbaliser les individus lors du contrôle de leur véhicule, alors qu'eux-mêmes circulent avec des véhicules de service usés. Ce qui n'échappent pas aux contrevenants qui parfois le font remarquer. Les conditions de travail fragilisent la légitimité de ces agents auprès de la population et peut rendre délicat leur travail.

Pourtant la verbalisation est un moment crucial pour ces enquêteurs dans lequel, selon François Dieu, les agents se mettent en scène. Dans cette « mise en scène de la verbalisation » (Dieu, 2008 [2016]; 125), le gendarme étant en situation de face à face avec le contrevenant, s'octroie un pouvoir d'appréciation lui permettant de faire preuve ou pas de mansuétude. Ce pouvoir lui assure de la même manière une marge de manœuvre en cas de dégradation d'une situation face au contrevenant. Ce qui nous fait penser aux travaux de Erving Goffman qui s'intéresse aux interactions en situation de face à face, qu'il compare à un jeu de rôles, et dans lequel interviennent des rites, des routines, des stratégies, de la « présentation de soi » (Goffman, 1959 [1973]). Une présentation de soi qui est d'autant plus capitale pour les gendarmes qui doivent, pour Howard Becker, gagner le respect d'autrui (Becker, 1963 [1985]; 180). Selon l'auteur, il existe deux catégories d'entrepreneurs de morale : ceux qui créent les normes, et ceux qui les font appliquer. Les forces de police correspondent à la deuxième catégorie. Ces dernières, de part leur fonction de maintien de l'ordre, ont pour mission de faire respecter les lois. Toutefois, sous un angle plus critique, Becker montre que cette mission va bien au-delà d'une volonté d'accomplir la tâche, car elle répond de manière plus discrète à un intérêt. Becker explique que :

« Les policiers sont moins concernés par le contenu de telle loi particulière que par le fait que leur travail consiste à faire respecter celle-ci. Quand la loi change, ils punissent le comportement antérieurement acceptable et cessent de punir le comportement rendu légitime par le changement. Il se peut donc que ceux qui font appliquer les lois ne s'intéressent pas à leur contenu, mais seulement au fait que l'existence de celles-ci leur procure un emploi, une profession et une raison d'être. » (Becker, 1963 [1985]; 180)

Et de poursuivre : « Puisque celui qui est chargé de faire appliquer certaines lois trouve dans cette occupation sa raison d'être, deux intérêts conditionnent son activité dans le cadre de ses fonctions : il doit premièrement, justifier l'existence de son emploi et, deuxièmement, gagner le respect de ceux dont il s'occupe. » (Becker, 1963 [1985]; 180). Et de conclure : « Ces intérêts ne lui sont pas propres. Les membres de tous les métiers éprouvent le besoin de justifier leur travail et de gagner le respect d'autrui (...) » (Becker, 1963 [1985]; 180).

Ainsi, nous comprenons que les gendarmes sont d'autant plus concernés par cette quête de « respectabilité » dont parle Hughes (Hughes, 1971[1996] ; 63) du fait qu'ils doivent maintenir l'ordre social. Un rôle qui semble être mis à mal face à des conditions de travail dévalorisantes, et parfois même difficiles.

De plus, pris entre polyvalence et spécialisation, les brigadiers ont le sentiment d'être instrumentalisés remettant en question l'essence même de leur métier.

« – C’est l’essence de notre métier qui se perd. Maintenant on devient des machines à ramasser de l’argent. Pour les statistiques, il faut faire de la police route, il faut aller chercher des trucs.

– Des amendes *etc*, si je comprends bien ?

– Ouais voilà. On perd notre proximité, c’est dommage. » [Réfèrent Vif 22]

Dans un contexte sociétal de crise sociale et économique durable en France, la gendarmerie nationale connaît elle aussi une crise interne. Mais malgré cela, elle doit continuer à être opérationnelle afin de maintenir la paix sociale. Mobile à cause du *turn-over*, elle se retrouve face à des populations diverses et variées avec des réalités socio-culturelles auxquelles les gendarmes se heurtent parfois, pouvant amplifier davantage le malaise interne. C’est le cas de la Martinique avec pour exemple concret les violences intrafamiliales.

2. Les Vif, une tâche qui accentue le malaise des gendarmes

Rappelons que 75 % des interventions gendarmiques concernent des situations de violences intrafamiliales et particulièrement conjugales. En 2017, les ISG ont traité pas moins de 475 dossiers. Au delà de nous alerter sur la question de la violence en Martinique comme problème social particulièrement prégnant doublé d'une question de santé publique, ce que nous souhaitons mettre en lumière est le malaise que l'importance de ces interventions entraînent sur ces agents de première ligne, d'autant plus que ces procédures se trouvent être insuffisamment encadrées et régulées.

« C’est des procédures récurrentes et particulièrement en outre-mer et la Martinique, des procédures de mœurs ou de violences intrafamiliales. Je crois que c’est encore plus vrai dans les outre-mer, de ce que j’en connais plus particulièrement dans le secteur Antilles-Guyane, parce que c’était pas autant le cas en Nouvelle Calédonie que j’ai pratiqué aussi, ou peut-être qu’ils n’en parlent pas. » [Réfèrent Vif 25]

Cette omniprésente des situations Vif fait que les référents à eux seuls ne peuvent pas prendre en charge toutes les victimes, comptant davantage sur le soutien des collègues, et sur le travail de coopération interprofessionnelle. Au regard de la référence Vif en Martinique, la polyvalence devient un atout car elle permet de relayer des dossiers considérés comme lourds à gérer.

« C’est pas parce que il y a un référent que tous les dossiers de violences intrafamiliales arrivent sur notre bureau et heureusement. Parce que ça fait beaucoup. » [Réfèrent Vif 14]

« On en a je sais pas peut-être une vingtaine. Je ne traite pas ces vingtaine de procédures, c'est juste pas possible. Ou alors il faudrait désigner une personne qui soit là en permanence pour pouvoir traiter ces affaires là, c'est juste pas possible. [Réfèrent Vif 25]

« Oui et puis dans un sens on a beaucoup de procédures de mœurs qui du coup deviennent presque une banalité. Et que comme c'est une banalité, c'est des procédures qui systématiquement sont lourdes, on ne vit pas à l'intérieur du couple. Les violences eh bien on est rarement témoin directement. » [Réfèrent Vif 25]

Les brigadiers voient défiler des procédures Vif chaque jour. Pourtant ces derniers sont en manque de formation spécifique sur le sujet. Ce qui appuie d'autant plus cette vision d'une tâche inconfortable, demandant une disponibilité pour traiter l'urgence des situations des victimes, une connaissance du sujet, et une débrouillardise face à un manque de coopération entre partenaires, notamment avec les associations d'aide aux victimes.

« En fait on est sur une intervention , on est sur le cas, et en fait faut gérer, faut se débrouiller, en gros c'est ça. » [Réfèrent Vif 2]

« On n'est pas assez en contact avec les associations, on sait pas réellement comment elles fonctionnent les associations. Je trouve qu'on n'est pas assez en contact et pour voir comment elles travaillent pour pouvoir dire aux victimes qui viennent voilà vous prenez attache avec telle association » [Réfèrent Vif 25]

« Je pense qu'il y a de sacrées lacunes au niveau réseau. » ([Réfèrent Vif 18])

Par ailleurs, le volume que représentent les violences intrafamiliales sur l'île confronte quotidiennement les gendarmes à une culture, une éducation, et des représentations sociales des relations humaines différentes des leurs, auxquelles ils se heurtent parfois mais qu'ils ont l'obligation de gérer. Cette différence de culture engendre une incompréhension, un sentiment d'impuissance voire un certain malaise.

« – Les Vif encore aux Antilles ne sont pas perçues comme elles devaient l'être. Il y a une prise de conscience, c'est en train d'évoluer mais ça reste encore dans le domaine de la cellule familiale, il ne faut surtout pas en parler, il faut que ça reste en interne.

– C'est tabou en fait ?

– Voilà c’est tabou pour les gens de la cellule interne. Et pour l’extérieur, c’est quelque chose qui est dans les mœurs donc on dramatise pas plus que ça quoi, voilà. Et c’est un peu gênant parce qu’on a le sentiment de pas être écoutés. On nous dit qu’on exagère. On a le sentiment que la prise de conscience générale n’est pas réelle, n’est pas entière et on a tendance à sous-estimer la gravité des faits. Ils vont dire c’est juste une gifle, pour la population. Les professionnels nous le disent pas mais ils vont nous dire quand on demande des rendez-vous d’urgence, ils nous disent elle n’est pas blessée. L’UMJ [Unité Médico-Judiciaire] ça va c’est pas pareil, mais les médecins locaux nous disent parfois c’est qu’une gifle, il y a pas mort d’homme. [Réfèrent Vif 1]

« Les gens surtout ici, il y a l’éducation qui fait que bien souvent les personnes pensent qu’elles sont... Les personnes, je dirais les femmes, qu’elles sont je dirais pas soumises mais limite. Elles sont pas conscientes qu’il y a une infraction pénale. » [Réfèrent Vif 4]

Ce qui semble être une banalisation de la violence dans les mentalités martiniquaises rend davantage complexe la tâche préventive des gendarmes auprès du peuple. Ce qui alimente un écart de conception de la violence entre les agents et les victimes ne traduisant pas les situations au même degré d’importance. Aussi, ce qui devrait relever normalement de l’exception devient alors une routine tant les Vif sont récurrentes. Cette routine, cette faible prise de conscience collective, et cette incompréhension mutuelle va jusqu’à faire douter les agents de la pertinence et l’utilité de leur action. Ce qui crée chez eux un certain malaise et indirectement accentue la « crise » du métier. Un malaise qui selon eux pourrait être davantage entendu par l’institution car ces agents paraissent aujourd’hui fatigués.

« Les violences intrafamiliales, ça peut renvoyer à notre propre histoire. Je veux dire que nous aussi on a des familles, on a des enfants, et on se dit dans quel monde on vit. Non mais voilà on sait très bien que quand on fait ce métier c’est pas facile tous les jours, mais j’veux dire que des fois on se rend pas compte que c’est pas toujours évident à gérer parce que des fois la victime elle repose tout sur vous. Alors que nous on n’est qu’un exécutant alors que c’est pas nous qui prenons la décision. » [Réfèrent Vif 23]

« Quand on entend des situations ici, c’est pas facile non plus en rentrant quoi. Après c’est notre métier. » [Réfèrent Vif 5]

« – Avec l’uniforme on a tendance à oublier qu’on est humain en-dessous. Je veux dire qu’on a les mêmes préoccupations que les personnes, on a les même soucis, on n’est pas

infaillibles non plus, il y a la fatigue, les sollicitations extérieures, on a les familles à gérer. Je pense que le militaire qui est en difficulté, c'est mon sentiment, se libérera moins vers une personne militaire parce qu'il aura toujours cette vision de l'uniforme, de la hiérarchie, des choses à dire, la parole moins libérée. Non mais c'est vrai, le suicide en gendarmerie il existe mais on en parle pas. C'est encore l'aspect militaire. Alors que bon voilà lorsque dans une société il y a plusieurs suicides, le DRH [directeur des ressources humaines] il réagit tout de suite, c'est son souci. Je veux dire que automatiquement, alors que bon chez nous le sujet existe mais il reste tabou. Après on va nous dire c'est facile de passer à l'acte parce qu'on a une arme à feu. Mais je veux dire dans plusieurs métiers ils pourrait passer à l'acte plus facilement.

– Ce sont des suicides violents ?

– Ah oui oui, en général c'est par arme à feu. Mais bon après j pense qu'il y a des signes avant coureurs. A l'heure actuelle il m'arrive ça je sais pas vers qui me retourner. Est-ce que je mets dans la boucle ma hiérarchie avec toutes les conséquences que ça peut introduire ? Est-ce qu'ils vont gérer ? Parce que c'est difficile. Donc on se pose des questions mais on n'a pas de réponse.

– Donc en attendant vous fonctionnez comme ça ?

– Ben au final c'est clair, au final on fonctionne en se disant pourvu que ça nous arrive pas. C'est dommage parce que bon, alors bon les baisses de moral ça arrive à tout le monde. Après on va en discuter avec les collègues, mais après il y en aura qui cacheront aussi leur mal-être par honte, en se disant notre hiérarchie va dire qu'on est faible, qu'on mérite pas tel poste. Comme on disait le *burn-out*, aujourd'hui on trouve pas de données pour savoir combien de gendarmes ont fait un *burn out*. » [Réfèrent Vif 23]

Malgré la bonne volonté des agents à trouver des solutions, la référence Vif s'apparente à cette vision des tâches ingrates, peu valorisées par le groupe, à savoir le « sale boulot » dont parle Hughes (Hughes, 1971[1996] ; 63). Mais les plaintes des agents vis-à-vis de cette tâche lors des entretiens, reflètent en fin de compte un problème bien plus profond qui est celui d'un personnel en quête lui-même d'une écoute et d'une empathie.

Conclusion

Suite aux critiques exprimées au sujet de l'accueil en gendarmerie des victimes de violences familiales et particulièrement conjugales au sein du milieu associatif, social et médico-social, nous sommes partis d'une question de départ proposant de vérifier si le contexte de travail des gendarmes auprès des victimes influençait leur mission et donc la prise en charge des victimes. Notre problématique abordait alors le dispositif Vif de la gendarmerie comme une rencontre entre professionnels d'horizons différents mais s'accordant pour lutter contre un problème prégnant sur l'île, celui des violences intrafamiliales ; le but étant d'apporter une réflexion permettant d'améliorer la prise en charge des victimes. Les hypothèses mettaient en avant une difficile coordination du réseau Vif et une prise en charge des victimes insatisfaisante à cause de difficultés organisationnelles internes et propres à la gendarmerie, dans un contexte plus général de « crise interne » de l'institution. Ces difficultés engendrant alors des incompréhensions voire des tensions entre les divers partenaires du réseau et les gendarmes. Pour vérifier nos hypothèses, nous avons proposé un travail de recueil de données dans le cadre d'un stage de deux mois. Trente-trois entretiens individuels semi-directifs avec les référents et les gradés de ce dispositif Vif ont été menés. Ces entretiens ont fait l'objet de retranscriptions littérales et intégrales qui fondent notre corpus de données. Ce corpus a été analysé en nous aidant d'apports théoriques. Au final, notre enquête a montré que la gendarmerie connaît certes des difficultés organisationnelles avec : premièrement un manque de formation des agents référents Vif voire de l'ensemble des gendarmes engendrant alors une méconnaissance des violences intrafamiliales et des méthodes d'accompagnement des victimes. Deuxièmement, des moyens matériels et humains insuffisants et parfois fragiles face à des situations de violences importantes accentuant un malaise des agents. Cette précarité matérielle est également visible dans l'Hexagone. Troisièmement, une régulation institutionnelle régionale insuffisante avec une absence de réunions, de transmissions, d'outils, de procédures internes, faisant les gendarmes user de débrouillardise et d'un « système D » qui permettent de remplir la mission inconfortable au quotidien. Ceci est couplé à un réseau partenarial Vif présentant, au-delà des difficultés propres à la gendarmerie, des manques en termes de moyens, de dynamisme voire d'efficacité. Chaque acteur travaille de façon relativement isolée, sans qu'émerge le souci de mettre en place des protocoles et des procédures, voire conventions partagées. Bien évidemment, les gendarmes ne sont pas seuls responsables d'un réseau défaillant et des limites dans l'aide aux victimes. Afin d'améliorer l'aide aux victimes, le dispositif Vif de la gendarmerie de Martinique devrait davantage miser sur la formation des personnels et la régulation des pratiques.

Mais aussi, les divers professionnels de l'île pouvant proposer des actions d'expertise pertinente aux victimes devraient se concerter afin d'apporter des solutions concrètes à un problème de santé publique tant les violences intrafamiliales, et particulièrement conjugales, sont importantes en Martinique. Si notre étude proposait d'analyser sur un plan sociologique le travail des professionnels et l'organisation dans laquelle ils évoluent, les résultats de notre enquête ont permis de proposer des actions concrètes à destination des professionnels qui ont commencé, après présentation d'une première synthèse de nos travaux en mars 2018, un travail commun de recherche d'outils et de protocoles innovants et adaptés . Cette mobilisation des acteurs liés à la prise en charge des Vif représente une avancée dans l'aide aux victimes à la Martinique avec une prise en compte de la réalité sociale voire psycho-sociale des professionnels accompagnants. Notre objectif était d'apporter, à partir d'un diagnostic organisationnel, des solutions piste de réflexion tant en termes de formation que de régulation de proximité aux pratiques des professionnels. Cela paraît particulièrement pertinent dans le cas des gendarmes qui se trouvent aujourd'hui confrontés à ce qui paraît être une « crise » de leur métier, métier dont l'essence paraît progressivement mise à l'épreuve d'un contexte socio-économique difficile, devant en plus contenir des populations elles-mêmes en crise. Si les accompagnants sont eux-mêmes en difficultés, comment leurs interventions auprès des populations demandant de plus en plus leur aide peut-elle être efficace ? C'est pour cela que nous avons proposé d'étudier les violences intrafamiliales du côté de la prise en charge institutionnelle. C'est-à-dire non pas en partant de l'expérience de la victime, mais de l'expérience des professionnels de première ligne. Lors d'un séminaire organisé par la gendarmerie de Martinique le 08 juin 2018, le Procureur de la République déclarait que : « Lorsqu'on lutte contre les Vif, je suis persuadé qu'on lutte contre la violence de demain », en cela que la violence intrafamiliale semble être à l'origine de dérèglement et des comportements violents chez les descendants. Le procureur dernier considère les Vif comme une question préoccupante à l'échelle locale avec un taux de violences domestiques deux fois plus élevé que dans l'Hexagone. Nous considérons pour notre part que la lutte contre ce problème sociétal des Vif doit s'appuyer sur un travail scientifique critique apportant, au-delà du diagnostic, des outils concrets aux acteurs de terrain en contact quotidien avec les victimes, comme les gendarmes ou les associations ou encore les médecins. La question des violences en Martinique tout comme celle de l'organisation de la Gendarmerie nationale font l'objet de travaux relativement limités. Une perspective de poursuite de recherche serait de proposer une étude plus approfondie sur le réseau Vif au-delà des gendarmes, avec pour projet l'élaboration d'outils auprès de professionnels plus élargis afin de pérenniser un réseau d'acteurs.

Préconisations

Au terme des entretiens individuels avec les référents Vif, nous avons échangé avec le Colonel de la gendarmerie de Martinique sur une partie des données empiriques récoltées, avant remise finale du mémoire. Il nous a été demandé de fournir une synthèse des entretiens avec les référents Vif (*cf.* annexe n°III), à l'issue de laquelle nous faisons un ensemble de préconisations. Ainsi, un étayage s'appuyant tant sur des outils que des dispositifs de formation et d'information profitera à l'ensemble des référents et, plus généralement, à la qualité du service.

Préconisations :

- ✓ L'inscription au plan de formation d'une formation annuelle dispensée à tous les référents vifs alternant/combinant – en fonction des roulements et besoins identifiés – formation de « base » et des apports plus spécifiques ;
- ✓ Réunions de coordination en interne entre gendarmes référents et ISG sur la base d'échanges de pratiques et d'études de cas, structuration d'un réseau « Vifs » ;
- ✓ Structuration d'un partenariat avec les acteurs extérieurs (associations, foyers d'hébergement, autres services d'intervention dans le champ) afin de mieux cadrer les relations inter-professionnelles ;
- ✓ Actions de sensibilisation sur les violences intrafamiliales pour tous les gendarmes, pas seulement les référents car tous les gendarmes prennent en charge les victimes ;
- ✓ Création d'une mémoire « Vif » pour pallier les effets du *turn-over* : création d'un classeur ou porte-folio « Vif » avec des fiches-actions et un listing des partenaires extérieurs, un bilan sur le territoire martiniquais et sur le territoire de la brigade ;
- ✓ Identification d'une personne ressource missionnée tant pour impulser la dynamique de formation et de structuration des espaces d'échanges pour « Vif » que pour veiller la création puis la mise à jour d'un recueil de textes et d'outils encadrant la pratique des agents (classer ou porte-folio « Vif »).

Nous avons également émis des idées au sujet d'une fiche de réception des victimes de violences intrafamiliales qui sera bientôt mise à disposition aux associations d'aide aux victimes (*cf.* figure 4 annexe n°II), sous la demande du gradé responsable du dispositif Vif. Au cours du mois de juin 2018, une première formation des référents Vif a été organisée par la gendarmerie (*cf.* figure 5 annexe n°II), ainsi qu'un séminaire réunissant les acteurs principaux du réseau Vif en Martinique (associations, préfecture, procureur, déléguée régionale aux droits des femmes, experts, référents Vif). Ainsi, la gendarmerie semble avoir mesuré l'importance de former et de sensibiliser les équipes, mais aussi de contribuer à l'élargissement d'un réseau Vif, dans l'intérêt des victimes.

Annexes

Annexe I : Guides d'entretiens.....	111
Annexe II : Photos documents.....	117
Annexe III : Synthèse entretiens Vif	120

Annexe I : Guides d'entretiens

Guide d'entretien 1 (26 référents Vif)

- ✓ En quelle année êtes-vous entré à la gendarmerie nationale ?
- ✓ Votre arrivée en Martinique date de quand ?
- ✓ Depuis quand êtes-vous référent VIF en Martinique ?
- ✓ Est-ce un choix de votre part d'exercer ces fonctions ?
- ✓ C'est votre première expérience en tant que référent Vif ?
- ✓ Avez-vous suivi une formation dans le cadre de cette fonction référent VIF ?
- ✓ Quelle est votre mission en tant que référent VIF ?
- ✓ En quoi consiste votre travail précisément ?
- ✓ Exercez-vous cette référence à temps plein, mi-temps, ou 30% ? Votre planning est-il aménagé en fonction uniquement des Vif ?
- ✓ Comment se déroule votre collaboration avec vos collègues internes (gendarmes et ISG) ?
- ✓ Il y a-t-il des procédures précises pour la prise en charge des victimes ? Si oui, lesquelles ?
- ✓ Quels sont vos rapports avec le réseau Vif ? Avez-vous l'occasion de vous rencontrer ?
- ✓ Avez-vous été confronté à une situation inconfortable un jour lors de vos fonctions ? Si oui, quelles solutions avez-vous pu trouver ?
- ✓ Ressentez-vous le besoin de suivre une formation ?
- ✓ Ressentez-vous le besoin d'assister à des réunions, rencontres avec le réseau Vif ?
- ✓ Quel est votre avis sur le dispositif Vif ?
- ✓ Serait-il possible de l'améliorer ? Si oui, comment ?

Questions venues au fil des entretiens suite à de nouvelles observations :

- ✓ Est-il possible de refuser quand on est désigné d'office ? Si non, pourrait-il y avoir des effets selon vous ?
- ✓ Ressentez-vous une appréhension les soirs et les week-ends pendant votre service ?
- ✓ Pensez-vous nécessaire la collaboration avec les ISG ?

Guide d'entretien 2 (les deux ISG)

- ✓ Depuis quand êtes-vous ISG ?
- ✓ Quelle était votre profession avant ce poste ?
- ✓ Avez-vous suivi une formation dans le cadre de cette fonction d'ISG ?
- ✓ Quelle est votre mission auprès des victimes ?
- ✓ En quoi consiste votre travail précisément ?
- ✓ Comment se déroulent vos collaborations avec vos collègues gendarmes et entre ISG ?
- ✓ Il y a-t-il des procédures précises pour la prise en charge des victimes ? Si oui, lesquelles ?
- ✓ La collaboration est-elle systématique entre les différents acteurs du dispositif et du réseau ?
- ✓ Quel est votre avis sur la désignation d'office des référents Vif ?
- ✓ Avez-vous été confronté à une situation inconfortable lors de vos fonctions ? Si oui, quelles solutions avez-vous pu trouver ?
- ✓ Ressentez-vous le besoin de suivre une (nouvelle) formation ?
- ✓ Quel est votre avis sur le réseau Vif actuel ?
- ✓ Quelle est votre opinion au sujet du dispositif Vif ?
- ✓ Selon vous, quelles possibilités il y aurait-il pour améliorer le dispositif ?

Guide d'entretien 3 (gradé 1)

- ✓ En quelle année êtes-vous arrivé à la gendarmerie nationale ?
- ✓ Depuis quand êtes-vous à ce poste en Martinique ?
- ✓ Quelle était votre fonction avant de poste ?
- ✓ Avez-vous suivi une formation dans le cadre de vos nouvelles fonctions ?
- ✓ Etait-ce un choix de votre part d'occuper ce poste ?
- ✓ Quelle est votre mission auprès des acteurs du dispositif Vif ?
- ✓ En quoi consiste votre travail précisément ?
- ✓ Il y a t-il des procédures précises pour le fonctionnement du dispositif ? Si oui, lesquelles ?
- ✓ Il y a t-il eu une transmission entre votre prédécesseur et vous à votre arrivée ?
- ✓ Comment se déroulent vos collaborations avec votre haute hiérarchie, les gendarmes, ISG et le réseau Vif ?
- ✓ Avez-vous été confronté à une situation inconfortable lors de vos fonctions ? Si oui, quelles solutions avez-vous pu trouver ?
- ✓ Ressentez-vous le besoin de suivre une formation ?
- ✓ Quel est votre avis à propos des relations entre les acteurs du dispositif et ceux du réseau Vif ?
- ✓ Nombreux sont les référents n'ayant pas eu de formation à leur arrivée. Pour quelle raison selon vous ?
- ✓ Des actions sont-elles prévues ? Notamment en matière de réunions et de formations ?
- ✓ Beaucoup de référents sont désignés d'office. Pour quelle raison selon vous ? Ont-ils la possibilité de refuser ?
- ✓ Quelles seraient les améliorations à apporter au dispositif Vif ?

Guide d'entretien 4 (gradé 2)

- ✓ Vous êtes arrivé à la gendarmerie en quelle année ?
- ✓ Vous êtes arrivé en Martinique en quelle année ?
- ✓ Quelle est votre mission exacte par rapport au dispositif Vif ?
- ✓ Avez-vous eu une formation sur les Vif ?
- ✓ C'est votre première expérience à ce poste ?
- ✓ Comment se passe votre collaboration avec les référents Vif et les ISG ?
- ✓ Recevez-vous des commandes de la haute hiérarchie au sujet des Vif et des actions à mettre en place ?
- ✓ Avez-vous eu une transmission avec votre prédécesseur ?
- ✓ Avez-vous des contacts avec le réseau Vif ?
- ✓ Des réunions, des formations sont-elles prévues pour 2018 ?
- ✓ Ce dispositif est-il nécessaire pour le traitement des Vif ? Notamment la collaboration avec les ISG ?
- ✓ Quel est votre avis sur ce dispositif ?
- ✓ Quelles sont les améliorations à y apporter selon vous ?

Guide d'entretien 5 (gradé 3)

- ✓ En quelle année êtes-vous arrivé à la gendarmerie nationale ?
- ✓ Depuis quand êtes-vous à ce poste en Martinique ?
- ✓ Quel poste occupez-vous maintenant ?
- ✓ Pouvez-vous me parler de l'histoire du dispositif ? Sa création notamment ?
- ✓ Aviez-vous été formé aux Vif ?
- ✓ Les gendarmes référents Vif existaient-ils déjà quand vous êtes arrivé ?
- ✓ De quand date la convention de la première ISG ?
- ✓ Certains référents gendarmes me font part du manque de formation depuis leur arrivée, et de leur besoin de formation. Que pensez-vous de cela ?
- ✓ Si vous étiez toujours à ce poste, qu'auriez vous fait comme améliorations au dispositif ?

Guide d'entretien 6 (gradé 4)

- ✓ En quelle année êtes-vous arrivé à la gendarmerie nationale ?
- ✓ Depuis quand êtes-vous à ce poste en Martinique ?
- ✓ Quel a été votre parcours professionnel avant d'arriver à ce grade ?
- ✓ Dans votre carrière, avez-vous été acteur ou référent dans le domaine des Vif, ou sinon confronté à ce type d'interventions ?
- ✓ Avez-vous été formé aux Vif ?
- ✓ Par rapport à vos équipes, que pensez-vous de la formation en interne pour les gendarmes concernant les Vif ?
- ✓ Avez-vous déjà évoqué cela avec les encadrants ?
- ✓ Avez-vous eu une transmission de votre prédécesseur ?
- ✓ A votre avis, le dispositif Vif pourrait-il être amélioré ? Si oui, comment ?
- ✓ Quelles sont les actions prévues par rapport aux axes 2018 du gouvernement ?

Annexe II : Photos documents

Figure 1. Tableau des référents Vif

TABEAU RÉFÉRENTS VIF COMGEND MARTINIQUE

CGD LE MARIN	Titulaire	BPCL LE MARIN
	Titulaire	BP SAINTE-LUCE
	Suppléant	BPCL LE MARIN
	Titulaire	BP DIAMANT
	Titulaire	BP TROIS-ILETS
CGD LE FRANÇOIS	Titulaire	BPCL RIVIÈRE-SALÉE
	Titulaire	BP LE VAUCLIN
	Suppléant	BPCL LE FRANÇOIS
CGD LE DUCOS	Titulaire	BP SAINT-ESPRIT
	Suppléant	BPCL DUCOS
CGD FORT-DE-FRANCE	Titulaire	BPCL SCHOELCHER
	Suppléant	BPCL SCHOELCHER
	Titulaire	BPCL SAINT-PIERRE
	Suppléant	BPCL SAINT-PIERRE
CGD LA TRINITÉ	Titulaire	BTA SAINT-JOSEPH
	Suppléant	BTA SAINT-JOSEPH
CGD LA TRINITÉ	Superviseur	CGD LA TRINITÉ
	Titulaire	BPCL LE ROBERT
	Suppléant	BPCL LE ROBERT
	Suppléant	BPCL LE ROBERT
	Titulaire	BP LE GROS MORNE
	Suppléant	BP LE GROS MORNE
	Titulaire	BTA LA TRINITÉ
	Suppléant	BTA LA TRINITÉ
	Titulaire	BTA SAINTE-MARIE
	Suppléant	BTA SAINTE-MARIE
COB LORRAIN	Titulaire	BP BASSE-POINTE
	Suppléant	BPCL LE LORRAIN

CGD : Compagnie de Gendarmerie Départementale
 COB : Communité de Brigades
 BPCL : Brigade de Proximité Chef Lieu
 BP : Brigade de Proximité
 BTA : Brigade Territoriale Autonome

Figure 2. Questionnaire guide gendarmes auditions victimes

**QUESTIONNAIRE D'ACCUEIL
DANS LE CADRE DE VIOLENCES AU SEIN DU COUPLE**

Document renseigné par: Victime Gendarme/Policière

ÉTAT-CIVIL DE LA VICTIME

Nom, Prénom:
 Né(e) le:
 Demeurant:

SITUATION DE FAMILLE

Marié(e) Concubin(e) Divorcé(e) Séparé(e) Passé(e) Veuf(ve)

Nombre d'enfants:
 Garçon(s): âgé(s) de
 Filles(s): âgée(s) de

SITUATION PROFESSIONNELLE

Victime:
 Profession:
 Salaire:
 Autre(s) ressource(s) (précisez):

N° de Sécurité Sociale:
 Mise en cause:
 Profession:
 Salaire:
 Autres ressources (précisez):

VULNÉRABILITÉ DE LA VICTIME

Encolme Handicapé Maladie grave (précisez):
 Autre:

LES VIOLENCES

Vié commune avec l'auteur des violences au moment des faits Oui Non

Violences verbales

Je suis victime Oui Non

d'insultes de chantage de menaces de mort de menace avec arme
 autres menaces
 Autre:

Fréquence: pour la première fois
 Cela arrive une ou plusieurs fois par jour semaine mois
 Depuis quand?

En quel(s) lieu(x)?

Figure 3. Fiche de liaison entre ISG et gendarmes

ANNEXE I

FICHE DE LIAISON INTERNE
A DESTINATION EXCLUSIVE DE L'INTERVENANT SOCIAL EN GENDARMERIE

N° /
Unité :
Grade, nom et prénom du militaire à l'origine de la saisine :
Coordonnées téléphoniques du militaire à l'origine de la saisine :
Date de la saisine :

Informations sur la ou les personnes concernées			
Personne 1	Nom - prénom Age Lien de parenté Adresse Coordonnées téléphoniques		
	Personne 2	Nom - prénom Age Lien de parenté Adresse Coordonnées téléphoniques	
		Personne 3	Nom - prénom Age Lien de parenté Adresse Coordonnées téléphoniques
			Personne 4

Informations sur la situation

Date, heure et lieu de l'intervention ou de la connaissance des faits :
Nature des faits donnant lieu à la saisine (violences au sein du couple, personne âgée isolée, figure de mineur, etc...) :
Mesures prises par la gendarmerie :
Aucune Procès verbal de constat judiciaire Procédure judiciaire

Suites envisagées (réservé à l'ISG)

personne reçue
personne vue
personne entendue
personne inopignable
orientations aux services compétents
courrier de mise à disposition envoyé à la personne intéressée

Figure 4. Fiche de réception des victimes entre associations et gendarmes (bientôt mise en place)

Informations relatives aux victimes de violences intra-familiales.
A transmettre en version informatique à l'adresse suivante : cong.bos.compendios@gendarmerie.interieur.gouv.fr
En cas d'urgence, l'appel au centre opérationnel de la gendarmerie, le 17, doit être privilégié.

A RENSEIGNER PAR LE PARTENAIRE : Service social Association Autres

Identification du partenaire :
Nom et prénom du référent dossier :
Date de signalement :
Date des faits :

ÉTAT-CIVIL DE LA VICTIME
Nom, Prénom :
Né (e) le :
Demeurant :
N° Tél : Domicile : Portable :

SITUATION DE FAMILLE
 Marié(e) Concubine(e) Divorcé(e) Séparé(e) Pécisé(e) Veuf(ve)
Vie commune avec l'auteur des violences au moment des faits : Oui Non
Nombre d'enfants : âge (s) de
Garçon (s) : âge (s) de
Fille (s) :
Autres personnes vivant au foyer :

VULNERABILITÉ DE LA VICTIME
Enceinte : Handicapé (e) :
Autre :

DEMARCHES DÉJÀ ENTREPRISES
Éventuelles procédures judiciaires antérieures :
- renseignement judiciaire Gendarmerie : Oui Non
- main courante Gendarmerie : Oui Non
- main courante Police : Oui Non
- dépôt (s) de plainte :
- Date (s) et service saisi (Police ou Gendarmerie) :
- Suites judiciaires :

TYPE DE VIOLENCE
Physique Verbal Psychologique Économique Sexuelle Spirituelle
Administrative Autres à préciser :

Ce document ne doit être communiqué qu'aux personnes autorisées pour la saisine.
Carnet Indivis : 28145 - 17/11/2010 - 14h00
Bureau : Congy bos.compendios@gendarmerie.interieur.gouv.fr

Figure 5. Extrait journal *France Antilles Martinique* (1ère formation référents Vif) Juin 2018

6 SÉCURITÉ

Mardi 7 Juin 2018

Les violences intrafamiliales, une priorité sécuritaire

PRÉVENTION. Les **gendarmes-référents** violences intra-familiales étaient récemment en formation à la caserne de Redoute, à Fort-de-France. Ils devront être les relais auprès de leurs collègues.

Les violences intra-familiales, à l'instar de celles qui ont été recensées au cours de la dernière enquête nationale sur les violences faites en 2018, constituent un enjeu opérationnel majeur pour le colonel François Annette, chef de la Brigade de Gendarmerie à la Martinique. C'est dans ce contexte qu'il a donné la parole à son collègue, le gendarme référent des violences intra-familiales, Hervé Bréal, lors de sa formation du 27 au total, réparties au sein des brigades de gendarmerie. Avec cette fois de transmission, leur rôle est de transmettre à leurs camarades de brigade d'autres notions pour améliorer l'accueil des victimes. On entend par là les associations et les intervenantes sociales de la gendarmerie. La première partie de cette formation, qui s'est déroulée à Redoute, a été dispensée par M^{me} Annette, une psychologue clinicienne. Sur le thème des violences faites aux femmes, elle de leur permettre d'appréhender les incidences psychologiques des violences intrafamiliales, notamment dans la violence conjugale.

Améliorer l'accueil des victimes et une meilleure prise en charge, c'est le souhait de Chef d'escadron, Jean-Michel Annon, officier de gendarmerie au sein du commandement de gendarmerie de la Martinique.

Inquiétante réalité en chiffres :
Les violences intra-familiales (VIF) constituent une problématique prégnante à la Martinique. Une réalité qui se vérifie dans les statistiques de la gendarmerie et qui montre que les victimes n'hésitent plus à déposer plainte contre les auteurs des faits.
On constate que les femmes sont les principales victimes des violences intra-familiales.
En 2016, sur les seules statistiques relevées par les gendarmes, on comptait 2 200 victimes de VIF dans les gendarmes (dont 1 542 étaient des femmes victimes soit 70,1%).
Concernant les VIF au sein du couple, la encore les chiffres sont restés puisque on dénombreait 3 716 victimes de VIF (dont 2 655 femmes) soit 71,4%.
L'an dernier, les gendarmes ont relevés pas moins de 792 VIF dans le cadre familial (dont 552 femmes victimes soit 69,7%), soit 50,13 % du total (dont 343 femmes, soit 68,46 %).

Les 27 gendarmes référents répartis sur l'ensemble des brigades de gendarmes de Vif ont suivi cette formation sur les violences intra-familiales. Ils devront relayé les informations auprès de leurs collègues dans les unités. (Photos H. Bréal / France Antilles)

TENIR COMPTE DU FACTEUR SOCIOCULTUREL

Le rôle du gendarme référent des violences intra-familiales est de mieux cibler l'accompagnement, explique M^{me} Annette. Elle considère qu'il faut déterminer le type de violence, la typologie (physique, verbale, psychologique, économique, sexuelle...). Les notions psychologiques, notion d'emprise au sein de la relation du couple, sont des notions qui ont une incidence sur la violence et de complémentarité. C'est-à-dire l'alternance de mouvement fusion-séparation utilisée et imposée par l'auteur de violence pour contrôler l'autre, soutient la psychologue.
Lors de sa formation, elle a souligné que les victimes de violence intra-familiale ont des besoins différents. Des victimes qui la plupart du temps, sont partagées entre : déni, culpabilité, peur, impuissance, honte et aussi parfois de l'espoir. La notion de dépendance est un facteur social.
J'ai insisté sur le facteur social-taire et éducatif. Mais aussi montrer comment l'éducation et la cul-

Vers une meilleure prise en charge des victimes

Cette formation des gendarmes-référents aux violences intra-familiales a été organisée par la formation de toute la brigade de gendarmerie de la Martinique. Cette formation a été destinée aux associations qui accueillent les victimes de violence intra-familiale. La CTM (Association pour le développement de la formation, l'éducation, la prévention et la médiation) a été invitée à participer à cette formation. Cette formation a été organisée par le chef d'escadron Jean-Michel Annon, officier de gendarmerie. Cette formation a été destinée aux associations qui accueillent les victimes de violence intra-familiale. La CTM (Association pour le développement de la formation, l'éducation, la prévention et la médiation) a été invitée à participer à cette formation. Cette formation a été organisée par le chef d'escadron Jean-Michel Annon, officier de gendarmerie. Cette formation a été destinée aux associations qui accueillent les victimes de violence intra-familiale. La CTM (Association pour le développement de la formation, l'éducation, la prévention et la médiation) a été invitée à participer à cette formation.

Hervé Bréal

Annexe III : Synthèse des entretiens Vif remise au colonel

Mars 2018

Cette première synthèse s'inscrit dans le cadre d'un travail de recherche prenant forme d'un mémoire de master 2 IAIDL¹ à l'Université des Antilles portant sur le dispositif « violences intrafamiliales » de la Gendarmerie de Martinique (dispositif « Vif »). Cette synthèse repose sur une première analyse des entretiens menés avec les différents acteurs de ce dispositif qui sont au nombre de 33. L'analyse rapporte des premiers résultats provisoires qui doivent encore être étayés et validés dans le cadre universitaire d'une soutenance orale prévue en juillet 2018. Ce document a été soumis à mon directeur de mémoire, Michel Tondellier.

La première analyse des matériaux recueillis permet d'identifier plusieurs éléments :

- *Contexte.* Les violences intrafamiliales représentent pas moins de 75 % des interventions de la Gendarmerie à la Martinique. La Gendarmerie de Martinique compte 27 gendarmes référents « vifs », à savoir 15 titulaires et 12 suppléants. Les noms de ces référents sont répertoriés dans un document interne intitulé « Tableau référents vif COMGEND Martinique ».
- *L'accès à la fonction.* L'accès à la fonction semble majoritairement se faire par désignation hiérarchique, voire parfois inscription directe sans consultation au tableau des référents « vifs ». Cette sélection s'appuie sur trois critères : l'expérience du gendarme ayant été confronté à des dossiers « vifs » dans sa carrière (donc apparaissant comme une sorte d'agent expert évoluant dans une continuité de l'activité) ; un critère impliquant des représentations sociales du masculin et du féminin (en ayant comme argument central l'intérêt de la présence d'agents féminins dans la prise en charge des femmes victimes) ; un dernier critère, moins explicite dans les entretiens, correspond à la distinction entre OPJ et APJ avec une différenciation des possibilités opérationnelles notamment dans le traitement des procédures (un OPJ dispose davantage d'autonomie avec un champ d'action plus élargi). Au-delà de ces trois critères de référence pour les désignations, une série de questions émergent quant à la place du volontariat dans l'entrée en fonction du gendarme référent. Ces différents critères apportent une réponse empirique à la question du profil du gendarme idéal pour exercer la tâche. L'accès à la fonction pose assez nettement la question de la place du volontariat pour accéder à la mission de référent « vif ».
- *La prise de fonction.* La communication interne semble relativement absente lors du turn-over. Les référents « vifs » endossent leur fonction sans avoir reçu une transmission au préalable du référent précédent avec lequel ils n'ont pas de contact. Ces manques de transmission peuvent accentuer le

¹Master « Ingénierie des Actions d'Insertion et Développement Local ».

manque de fluidité et de clarté mentionné précédemment, et voire même engendrer une faible conscientisation de l'importance et des enjeux de cette référence chez les nouveaux arrivants.

- *L'accès à la formation et à l'information.* Certains référents ont participé à des réunions d'informations avec des partenaires extérieurs comme les intervenantes sociales gendarmerie. Cependant, il est à noter qu'en grande majorité, les référents n'ont pas eu accès à une formation liée à cette référence depuis leur arrivée, qui pour la plupart date de trois ans. Certains gendarmes arrivent et repartent du territoire sans avoir été formés et/ou participé à des réunions « vifs ». À ce titre, les profils sont variés, certains ont suivi des formations dans leur unité précédente, d'autres jouissent d'une expérience antérieure comme référents mais sans avoir été formés tandis que quelques uns n'ont ni formation, ni expérience.

- *À défaut de formation, le groupe comme ressource et l'apprentissage situationnel.* Afin de pallier à cette absence de formation, les gendarmes usent de stratégies dans le but de pouvoir accomplir leur travail. Ces stratégies peuvent être l'échange d'informations et de conseils entre gendarmes devenant alors pour les uns et les autres des ressources internes, ou encore une auto-formation et dans certains cas un contact avec d'autres groupes professionnels.

- *Une fonction à clarifier : liens avec les structures extérieures, avec les autres professionnels, avec les collègues.* La majorité des référents reconnaissent que leurs missions ne leur paraissent pas claires et que leur champs d'action ne semble pas suffisamment délimité. L'intervention sur des cas de « vifs » appelle à la fois, quand cela s'avère nécessaire, la prise en charge de l'auteur des violences voire une sécurisation de la victime et/ou des enfants. Les agents témoignent de difficultés de deux ordres particulièrement sensibles hors des temps d'ouvertures de bureau, la nuit ou les week-ends. Les informations sur les structures d'accueil des victimes ne sont pas forcément connues et les modalités d'acheminement des victimes vers ces structures échoient par défaut aux agents en première ligne. Par ailleurs, les référents « vifs » appellent à une clarification de leurs relations avec les autres professionnels appelés à intervenir sur la problématique de la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales. Les interactions avec les autres professionnels comme les pompiers, les urgences médicales, les services sociaux, *etc*) pourraient faire l'objet de procédures partagées. Un autre indicateur appelle à une clarification de la fonction : le traitement quotidien des dossiers vifs n'est pas réservé aux référents et à leurs suppléants. Face à cette polyvalence, la place des uns et des autres ne semble pas toujours bien définie et se pose la question de la qualité du traitement de certains dossiers et de la bonne transmission de l'information en direction des référents.

Cette première analyse des entretiens menés au sein du dispositif laisse percevoir un certain malaise chez les agents, malaise qui mérite d'être interprété comme un révélateur des faiblesses organisationnelles propres à ce dispositif. Certains axes appellent des réponses pratiques : l'absence d'informations sur les ressources externes, l'absence de procédures précises partagées avec les professionnels externes. Face à ces difficultés, les ressources internes s'avèrent quant à elles fragiles du fait d'un déficit de cadrage de la fonction, d'un manque de formation et d'accès à une information structurée. Pour les vifs les moins expérimentés l'apprentissage situationnel ne saurait

suffire. Un étayage s'appuyant tant sur des outils que des dispositifs de formation et d'information profitera à l'ensemble des référents et, plus généralement, à la qualité du service.

Préconisations :

- ✓ L'inscription au plan de formation d'une formation annuelle dispensée à tous les référents vifs alternant/combinant – en fonction des roulements et besoins identifiés – formation de « base » et des apports plus spécifiques ;
- ✓ Réunions de coordination en interne entre gendarmes référents et ISG sur la base d'échanges de pratiques et d'études de cas, structuration d'un réseau « vifs » ;
- ✓ Structuration d'un partenariat avec les acteurs extérieurs (associations, foyers d'hébergement, autres services d'intervention dans le champ) afin de mieux cadrer les relations inter-professionnelles ;
- ✓ Actions de sensibilisation sur les violences intrafamiliales pour tous les gendarmes, pas seulement les référents car tous les gendarmes prennent en charge les victimes ;
- ✓ Création d'une mémoire « vifs » pour pallier les effets du *turn-over* : création d'un classeur ou porte-folio « vifs » avec des fiches-actions et un listing des partenaires extérieurs, un bilan sur le territoire martiniquais et sur le territoire de la brigade ;
- ✓ Identification d'une personne ressource missionnée tant pour impulser la dynamique de formation et de structuration des espaces d'échanges pour « vifs » que pour veiller la création puis la mise à jour d'un recueil de textes et d'outils encadrant la pratique des agents (classeur ou porte-folio « vifs »).

En guise de conclusion, les entretiens témoignent très largement de la qualité de l'engagement professionnel des gendarmes. Les référents, malgré les difficultés rencontrées, sont soucieux d'accomplir leur travail et de prendre en charge les personnes dont ils sont responsables, tant les auteurs que les victimes. Toutefois, la formation initiale au sein de l'école de gendarmerie et l'apprentissage situationnel rencontrent leurs limites, au risque parfois d'interroger le fonctionnement actuel du dispositif, voire sa pertinence. Au regard de l'enjeu que représentent les violences intrafamiliales à la Martinique, plusieurs réflexions méritent d'être menées pour apporter des réponses plus ajustées aux besoins de la population et des agents missionnés : celle de l'entrée ou la reconduction dans la fonction, celle de la clarification de la mission, celle de la structuration de la mission.

Je me tiens à votre disposition, Colonel, pour toute information ou pour toute question.

Christelle GLONDU

Glossaire

ALEFPA : Association Laïque pour l'Education la Formation la Prévention et l'Autonomie

APJ : Adjoint de Police Judiciaire

ASE : Aide Sociale à l'Enfance

CTM : Collectivité Territoriale de la Martinique

GAV : Gendarme Adjoint Volontaire

IAIDL : Ingénierie des Actions d'Insertion et Développement Local

ISG : Intervenante Sociale Gendarmerie

OPJ : Officier de Police Judiciaire

UFM : Union des Femmes de la Martinique

VIF : Violences Intrafamiliales

Bibliographie

- Becker, H.-S. (1982). *Les mondes de l'art*. Paris : Flammarion.
- Becker, H.-S. (1963 [1985]). *Outsider. Etudes de sociologie de la déviance*. Paris : Métailié.
- Bréchet, J.-P. (2008). Le regard de la théorie de la régulation sociale de Jean-Daniel Reynaud. *Revue française de gestion*, 4(184), 13-34.
- Champy, F. (2009 [2012]). *La sociologie des professions*. Paris : PUF.
- Chichignoud, C. (2005). La gendarmerie, force de sécurité au service de la nation. *Hérodote*, 1(116), 82-94.
- Crozier, M. et Friedberg, E. (1977). *L'Acteur et le Système*. Paris : Seuil.
- DeTerssac, G. (2003). *La Théorie de la régulation sociale de Jean-Daniel Reynaud : débats et prolongements*. Paris : La Découverte.
- Dieu, F. (2008 [2016]). *Sociologie de la gendarmerie*. Paris : L'Harmattan.
- Dieu, F. (2002). *La gendarmerie, secret d'un corps*. Paris : Complexe.
- Dieu, F. (1993). *Gendarmerie et modernité. Etude de la spécificité gendarmique*. Paris : Montchrestien.
- Dieu, F. (2003). Léon Bloy et le bon gendarme. *Sociétés & Représentations*, 2(16), 307-315.
- Douki, C. (2003). Entre État et société : la gendarmerie au XIXe siècle. *Revue d'histoire moderne et contemporaine*, 1(50), 189-197.
- Dubar, C. et Tripier, P. (1998 [2015]). *Sociologie des professions*. Paris : Dunod.
- Durkheim, É. (1893 [2013]). *De la division du travail social*. Paris : PUF.
- Durkheim, É. (1902-1903 [2012]). *L'éducation morale*. Paris : PUF.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris : Les Éditions de Minuit.

Hirigoyen, M.-F. (2005). *Femmes sous emprise*. Paris : Oh ! Edition.

Hughes, E.-CH. (1971 [1996]). *Le regard sociologique*. Essais choisis. Paris : Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales. Recueil de textes composé par Jean-Michel Chapoulie ; 344p.

Kalika, M. (2016). *Le mémoire de master*. Paris : Dunod.

Lhuilier, D. (2005). Le « sale boulot ». *Travailler*, 2(14), 73-98.

Mouhanna, C. (2001). Faire le gendarme: De la souplesse informelle à la rigueur bureaucratique. *Revue française de sociologie*, 42(1), 31-55.

Prunet, G. (1999). *Quelle polyvalence développer à l'hôpital pour concilier objectifs de soins et objectifs socio-économiques*. Lyon 2 Université Lumière

Reynaud, J.-D. (1997). *Les règles du jeu : L'action collective et la régulation sociale*. Paris : Armand Colin.

Reynaud, J.-D. (1988). Les régulations dans les organisations : régulation de contrôle et régulation autonome : *Revue française de sociologie*, 1(29), Etudes réunies et présentées par Jean-René Tréanton, 5-18.

Ronai, E. et Durand, É. (2017). *Violences conjugales : le droit d'être protégée*. Paris : Dunod.

Strauss, A. (1992). *La trame de la négociation*. Paris : L'Harmattan.

Tondellier, M.(2006). *Groupes professionnels, politiques et établissements : l'influence et le travail des couches moyennes sur le système éducatif français*. Lille USTL

Van Campenhoudt, L., Marquet, J. et Quivy, R. (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod.

Normes utilisées pour la rédaction du mémoire : APA

Table des matières

Résumé.....	7
Introduction	8
PREMIERE PARTIE. Approche du sujet	11
La gendarmerie, une étude spécifique.....	11
I. Question de départ	12
II. Etat de l'art	13
La gendarmerie nationale, des acteurs qui interagissent dans un esprit communautaire.....	13
1. La communauté comme moteur d'une force armée ancienne	13
1.1. Une institution organisée et hiérarchisée.....	13
1.2. Une base idéologique traditionnelle prenant appui sur l'unité.....	15
2. Une profession qui fait face aux évolutions socio-économiques	18
2.1. L'organisation moderne bureaucratique et les interactions comme régulation	18
2.2. Les nouvelles tâches et leur impact sur les gendarmes.....	20
III. Problématique	22
Les gendarmes et les Vif : entre volonté, ajustement et malaise.....	22
DEUXIEME PARTIE. Phase d'observation.....	23
Les référents Vif en action.....	23
I. L'accès à la fonction de référent Vif.....	26
1. La désignation	26
2. Trois critères de sélection.....	28
3. Typologie des « désignés d'office »	31
4. Le refus de la fonction.....	33
II. La formation des référents Vif.....	35
1. L'absence de formation	35
2. L'apprentissage situationnel.....	38
3. L'e-learning.....	41
4. Effets du manque de formation.....	44
III. Les tâches et les difficultés rencontrées par les référents Vifs.....	47
1. La polyvalence : des tâches et des acteurs multiples.....	48
1.1. Trois statuts : GAV/ APJ/ OPJ.....	50
1.2. Une dualité fonctionnelle : entre auteurs et victimes.....	52
2. Difficultés au quotidien.....	54
2.1. Un réseau défaillant.....	54
2.2. Une référence [Vif] interrogée.....	57
IV. Les Stratégies.....	64
1. Coopération avec des groupes professionnels « civils ».....	65
2. L'expérience et le groupe comme ressource.....	66
3. Stratégies individuelles	68
TROISIEME PARTIE. Phase analytique.....	76
Malaise et réalité socio-culturelle locale.....	76
.....	76
I. La division du travail de prise en charge des violences intrafamiliales à la Martinique.....	77

1. Champs de compétences et d'interventions des acteurs	78
2. La gestion du « sale boulot » entre groupes professionnels du réseau Vif.....	82
II. Les limites de la régulation de la prise en charge des violences intrafamiliales à la Martinique	85
1. La régulation de contrôle : les gendarmes au milieu d'une hiérarchie complexe.....	86
2. La régulation autonome : le système de débrouillardise	88
3. Entre régulation de contrôle et régulation autonome, les conséquences organisationnelles de l'injonction à la polyvalence chez les gendarmes.....	91
III. L'évolution d'un métier tenaillé entre polyvalence et spécialisation	92
1. Un modèle gendarmique traditionnel polyvalent, influencé par l'Etat.....	93
2. Des gendarmes à la fois polyvalents et spécialistes : conséquence du progrès.....	95
IV. La « crise » du métier de gendarme dans une réalité socio-culturelle locale.....	98
1. Une « crise » du métier visible tant dans l'hexagone que sur le territoire martiniquais.....	99
2. Les Vif, une tâche qui accentue le malaise des gendarmes	102
Conclusion.....	106
Préconisations.....	108
Annexes	110
Annexe I : Guide d'entretiens.....	111
Annexe II : Photos documents.....	117
Annexe III : Synthèse entretiens Vif.....	120
Glossaire	123
Bibliographie.....	124