

MA PREMIÈRE PLAINTE

Comment évoquer la sensation de la toute première plainte ? C'est un voyage autant du corps que de l'esprit, pas du tout maîtrisé, et qui vous emporte. De l'excitation, de l'impatience, de la peur, de la fierté, de l'envie.

Lorsque, pour la première fois, je me suis retrouvé face à un écran d'ordinateur ouvert sur le logiciel de rédaction des plaintes de la Police nationale, je me suis demandé ce que je faisais là. Vraiment. Je repensais à la scolarité, à la formation qui avait précédé ce moment. Plus loin encore, au concours, à sa préparation, au mûrissement de mon projet professionnel. Ce qui m'avait amené à choisir la maison police. Je repensais à tout.

Néanmoins, malgré cette abondance de sentiments, je ressentais aussi un vide. Un gouffre entre théorie et pratique. C'est normal. Mais là, à cet instant précis, ce moment où il faut sauter le pas, on a l'impression d'avoir tout perdu. Que faire, comment faire, que dire, comment le dire ? Prendre une plainte, la toute première plainte.

En me relisant, je me dis que je me laisse un peu trop porter par mes sentiments. Mais, à bien y réfléchir,

non. Car, lorsqu'on se retrouve à devoir prendre sa toute première plainte, on est plein de bonne volonté, on pense à la finalité et aux fondements mêmes du fait de *déposer plainte*. Un déclarant allait se présenter et nous expliquer son préjudice causé par une action punissable par la loi. Et cette plainte, la première pour le jeune plaignant que j'étais, aboutirait certainement à une enquête judiciaire pointilleuse, de longue haleine, comme j'en avais rêvé. Mon Graal, c'était de me retrouver ici, aux portes de la police judiciaire.

Alors non, ma naïveté ne m'aveuglait pas. Je me découvrais juste une réelle conscience de l'importance de ma tâche. L'enquête qui découlerait de cette étape pouvait être compromise si je m'y prenais mal. Je n'ai jamais perdu cette optique, bien que la plupart des plaintes n'amène pas à une enquête de longue haleine, tant s'en faut.

Malgré tout, certaines routines font repenser à la découverte du métier avec un sourire compatissant. Tout me paraissait nouveau à ce moment-là, alors tout était pour moi des faits graves. Des plaintes sensibles.

Avec le temps, un vol, un cambriolage, des violences, ça devient banal. Le service des plaintes est plein d'histoires qui finissent par glisser sur le plaignant. Nous y reviendrons...

Mais ce jour-là, à cet instant très précis de ma toute première déclaration, je sens le poids de ma responsabilité. Et, surtout, je ne me sens pas prêt du tout.

Heureusement (et bien sûr), une collègue plus expérimentée m'accompagne et m'encadre pour ce premier jour. Bien plus tard, j'apprendrai qu'elle a sacrifié un usager qui attendait pour un motif sensible afin de me confier en priorité un motif simple. Depuis le tout premier jour, ma réputation de chat noir, de malchanceux absolu, s'est avérée.

Je suis resté assis au bureau des plaintes tandis que ma collègue se rendait à l'accueil pour prendre en charge l'usager qui attendait. Elle l'a ramené dans le bureau, l'a invité à s'asseoir face à moi et s'est installée en retrait. Et puis il y a eu un silence. Un instant qui m'a semblé durer une éternité. Je regarde cet homme, le déclarant. Lui aussi me regarde, attendant que je dise quelque chose. Mais je n'ai aucune idée de quoi dire. Je suis pétrifié. Au fil du silence qui s'étire, je sens bien qu'il comprend que le moment présent renferme un certain enjeu pour moi. Je suis extrêmement tendu.

Et quand j'y repense, pauvre déclarant... Ma collègue ne dit rien. Mais pourquoi ne dit-elle rien ? Je n'ose pas me retourner pour la regarder. Je continue à fixer l'homme face à moi. Je ne suis même plus avec eux dans cette pièce. Je ne pense qu'à une chose : bientôt, très bientôt, m'a dit ma hiérarchie, je vais être seul à rédiger les plaintes, à accueillir les usagers. Et pour des motifs beaucoup plus graves. Seul, dans ce bureau.

Et ce lieu, d'ailleurs, n'améliore en rien mon inconfort. C'est un de ces bureaux mornes et impersonnels que chacun a pu connaître. D'abord, elle est hors

d'âge : peinture blanche décrépie, traces de chaussures cirées au niveau des plinthes, quelques affiches de prévention datées dont les numéros de téléphone ne doivent même plus correspondre. Il y a aussi quelques dessins d'enfants jaunis. C'est désormais mon lieu de travail.

Je vois par la vitre de la porte mes autres collègues passer de temps en temps dans le couloir, seuls ou accompagnés d'un autre déclarant. Ce n'est pas l'usine, loin de là, on accueille chacun comme il se doit, ou comme on peut parfois, mais le flux est important, oui. De l'autre côté du bureau, une fenêtre dont le battant s'ouvre à peine pour laisser entrer l'air. La vitre ne donne d'ailleurs pas sur grand-chose. La lumière ne vient que des néons au plafond, été comme hiver.

Les déclarants ont pour eux deux chaises en plastique. L'une d'elles, branlante, reste en place pour le décor, mais si les usagers sont deux, on l'échange avec celle d'un bureau voisin. Elle se balade donc, au gré des jours et des déclarants accueillis, de bureau de plaintes en bureau de plaintes.

Sur mon bureau en bois trône un ordinateur fixe, avec son unité centrale qui lui sert de piédestal pour nous permettre d'écrire tout en voyant les déclarants, sans baisser la tête.

Alors que je pense à l'ordinateur, je reviens à l'instant présent.

Le logiciel de la Police nationale destiné à la prise de plaintes (LRPPN) est allumé. J'ai l'impression qu'il me toise. Avec ses fenêtres, ses thésaurus, ses questions, ses cases à cocher, à décocher, ses mentions à remplir. Je n'ai pas la moindre idée de comment m'en servir. Plus précisément, je n'arrive pas à m'y retrouver. Bien sûr, on a appréhendé ce logiciel lors de la scolarité policière, on a appris, potassé. Mais entre le calme d'une salle de classe et le stress d'un bureau de plaintes, il y a un pas. Un gouffre ? Je crois que je l'ai déjà mentionné.

L'intérêt de l'ordinateur me frappe d'un coup. Il constitue un refuge, un sanctuaire pour mon regard, presque un ami. Parce que la source de mon stress est derrière. Juste là, face à moi. Et lui, en revanche, il me scrute vraiment, il attend tout de moi : c'est le déclarant.

Il porte aussi le nom de plaignant ou de victime. Il est celui qui vient porter à la connaissance de la police des faits susceptibles de constituer une infraction qu'il matérialisera sur un procès-verbal de plainte, un procès-verbal d'audition, un procès-verbal de renseignement ou une déclaration de main courante.

Le déclarant dit ce qu'il a à me dire. Je n'ai pas à prendre parti, même si certaines aspérités seront évoquées par la suite. Il me faut adopter un certain recul : je n'aurai que la version de celui que j'ai face à

moi. Pas celle de l'autre partie qui est accusée. Je dois donc retranscrire de manière fidèle ce qui est dit, ne pas biaiser les choses.

Mon déclarant est donc là. Mon tout premier. Une énième pensée fugitive, moins dramatique cette fois, me traverse : le moment que je vis, ce premier pas dans mon métier, je ne l'oublierai jamais.

J'ai eu en partie raison. Même si tout ce que j'ai ressenti et entendu est resté, je me découvre toutefois incapable de remettre un visage sur cet homme. Je me souviens d'une personne de type caucasien, la cinquantaine, sans plus de précision.

Mon accompagnatrice pour cette journée est une jeune gardienne de la paix comme moi, avec un an d'ancienneté à ce poste. Sa présence me rassure et j'ai pu lui parler quelques minutes avant de me retrouver assis à ce bureau. Je sens que je peux m'appuyer sur elle. Elle déploie aussi une franchise désarmante qui clôt le terrible moment de silence : « Le collègue vient d'arriver, c'est sa première plainte. Ne vous en faites pas, je reste là. »

Niveau mise en jambe, on est pas mal. Je me sens parfaitement soutenu.

L'autre répond mi-amusé, mi-gêné, tout en consultant sa montre : « Pas de problème. » De mon côté, il me semble constater une légère inadéquation entre sa

réponse et son attitude. Je crois bien qu'il devra faire avec.

C'est parti. Un gouffre, ai-je mentionné ? Je dois désormais le traverser.

Ma première plainte débute. Dans la douleur. La police, ça s'apprend comme toute administration, tout travail, toute vie, en pratiquant et en se trompant. En ramant.

Et je n'aurais pas pu rêver mieux.

Le logiciel LRPPN ouvert et prêt à l'emploi, je suis assis au fond de ma chaise avec la sensation de tout renvoyer sauf la carrure attendue d'un policier. Je bafouille enfin : « Pourquoi vous venez aujourd'hui, Monsieur ? »

Il me regarde. J'attends et j'ai peur de sa réponse, peur de ne rien comprendre, peur de ne pas y arriver. Il me dit alors, d'une traite, confirmant dans son apnée prolongée qu'il n'a pas le temps d'attendre : « J'ai fait un chèque le 15 du mois dernier. Je l'ai fait à l'ordre de la société X. J'ai mis ce montant-ci (il me tend un papier où je reconnais une copie de chèque). Je l'ai ensuite posté comme d'habitude, rue Y, directement auprès de la guichetière. Sauf que faute de nouvelles, j'ai appelé le destinataire du chèque quelques jours après. Il n'avait rien reçu. J'ai demandé qu'il revérifie, mais rien. Pourtant moi j'ai bien été débité. Alors j'ai été à La Poste pour savoir ce qu'il en était.

Ils m'ont dit que c'était déjà arrivé et qu'il fallait que je vienne au commissariat pour déposer plainte. Que vous comprendriez. Alors me voilà. »

Malheureusement pour lui, je n'ai pas tout compris. Néanmoins, je me rends compte que, concentré sur ses paroles, ma peur a disparu. Je n'ai par contre aucune idée de quoi faire ou quoi répondre. Je coule un des regards les plus implorants de ma vie à ma collègue.

Elle reprend la main tout en me corrigeant devant le déclarant. Sa réprimande est normale, mais elle accentue encore le sentiment de honte qui m'assaille : « Alors déjà, tu demandes au monsieur une pièce d'identité. »

Et, comme un gosse face à sa bêtise, je souffle : « Vous avez une pièce d'identité, s'il vous plaît ? »

L'homme me la tend et, bien que je n'arrive pas à revoir son visage, ses yeux moqueurs m'apparaissent encore. Je la prends et j'y jette un œil, penaud. Mais qu'est-ce que je dois en faire au juste ?

Voyant mon regard vide rivé sur le bout de papier plastifié que je tiens en main, ma collègue me glisse : « Avec ça, déjà, tu es sûr de qui tu as devant toi. N'importe qui peut venir et te dire "je suis machin, je dépose plainte". »

Un point pour elle. J'apprendrai plus tard que cette situation se présente assez souvent.

« Ensuite, reprend-elle, tu as deux écoles. Il y en a qui écoutent d'abord le plaignant, ce qu'il se passe,

qui sont les protagonistes, leur identité. Tu poses les questions, tu prends les infos. Et il y a ceux qui remplissent d'abord l'administratif, c'est-à-dire les éléments d'identité que tu as sur sa carte d'identité, et qui parlent seulement après.»

Et elle joint le geste à la parole en prenant la souris de l'ordinateur. Elle navigue dans le logiciel LRPPN. Je suis perdu dans ses nombreuses manipulations. Je me dis qu'il me faut absolument retenir son cheminement, mais je n'arrive pas à suivre. Je ne peux m'empêcher de me demander combien de temps encore avant qu'on me lâche seul dans ce labyrinthe.

Au bout de quelques secondes, elle me montre l'écran et m'explique. Je dois, systématiquement, pour chaque plainte et pour chaque protagoniste de la plainte, mentionner un certain nombre d'éléments d'identité. «Systématiquement» a été son mot. Elle ajoute que, pour sa part, elle le fait toujours dès le début de la plainte pour pouvoir enchaîner sereinement la prise des déclarations.

Devant sa démonstration, je comprends alors un poncif de l'utilisateur face à l'administration. Et plus encore la réaction désabusée ou virulente de certaines victimes face à l'inertie apparente de la police.

Imaginez. Vous arrivez dans un commissariat en hurlant qu'on vous a volé votre sac à main il n'y a pas une heure et que vous souhaitez déposer plainte au plus vite. Pour vous, c'est horrible, votre sac contenait

toute votre vie. Oui, mais d'abord, enregistrez-vous à l'accueil. Puis attendez qu'on vous appelle, il y a du monde. Vous êtes ensuite reçu par un policier, le plaignant. Vous êtes toujours affolé. Il faut vite faire quelque chose, le voleur ne doit pas être loin. Vous commencez à raconter rapidement votre histoire au plaignant. Vous êtes brouillon, il faut bien le reconnaître. Mais vous croyez en ce bonhomme en uniforme face à vous et qui vous écoute. Il ne vous coupe pas la parole, il a le regard grave, il est poli, le plaignant. Toutefois, à un moment ou à un autre (parfois cela peut durer longtemps), il va vous demander votre pièce d'identité et commencer à taper, à son rythme, sur son ordinateur pour la renseigner. Il s'agacera parfois devant la lenteur de son matériel. Puis, inexorablement, il va vous demander votre adresse, votre numéro de téléphone, votre profession, etc.

C'est une étape obligée, indispensable pour des dizaines de raisons (et notamment pour la bonne marche de l'enquête par la suite !), mais vous êtes là, pressé par l'urgence des faits, affolé parfois, inquiet pour le moins. Et la lenteur administrative se dresse face à vous. Ce temps semble perdu pour les déclarants. Mais le temps de la police n'obéit pas aux mêmes règles, surtout aux plaintes. Ce n'est pas comme si vous aviez composé le 17 sur les lieux et, avec un équipage intervenant, vous aviez fait le tour du quartier pour essayer d'identifier vos affaires. Non, là, vous êtes aux plaintes. Un lieu d'enregistrement

du préjudice d'autrui. Un mur d'incompréhension s'érige alors. Vous vous agacez. C'est naturel.

Attention, la notion d'urgence existe aussi au service des plaintes. Il y a des choses urgentes, d'autres graves, d'autres pressantes, et qui seront priorisées. Mais la perception est forcément différenciée, adaptée à la nécessité de retranscrire les déclarations et de permettre l'enquête, de respecter les règles drastiques de la procédure pénale qui justifient ce temps pris, et de renseigner tous les fichiers automatisés de la Police nationale.

« Tu es avec nous ? » Je sors de ma rêverie alors que ma collègue et mon déclarant me fixent. Elle me pointe l'écran d'ordinateur du doigt et me dit : « Regarde, je vais te montrer comment on remplit l'identité de zéro. »

Et je regarde. C'est fastidieux. Les aléas de l'informatique s'en mêlent : le logiciel vient de planter. Sur l'ordinateur, le curseur de la souris tourne sans s'arrêter et sans possibilité de quitter le menu. Cela dure longtemps. Très longtemps. Mon déclarant s'impatiente, je le vois. Il trépigne. D'autres usagers arrivés après lui traversent déjà le couloir en sens inverse pour retourner à leur vie. Une plainte peut durer dix minutes comme elle peut durer quatre heures. Cela dépend de tellement de paramètres...

L'instant de silence s'éternise et ma sensation de malaise revient. Je me tourne doucement vers ma

collègue pour l'observer. Son regard est plongé sur l'écran, son visage est impassible. Elle n'a absolument pas l'air affectée. Est-elle habituée ? Peut-être est-ce que le logiciel plante souvent ? Et enfin, ô miracle, l'informatique revient. Nous poursuivons alors la rédaction des mentions d'identité. Ma collègue finit par me laisser faire et je clique fièrement sur « OK » lorsque j'ai fini.

Aïe, embuscade. Une nouvelle difficulté apparaît en effet sur l'écran : encore des choses à rentrer dans le logiciel. Les lieux des faits, dates, heures, manières d'opérer de l'auteur, préjudice subi. Sans oublier la sacro-sainte qualification juridique (c'est-à-dire l'infraction objet de la plainte). Je me demande si tous ces éléments liminaires vont avoir une fin.

Ma collègue reprend la main, voyant certainement dans mon regard que les éléments d'identité m'ont déjà achevé. Elle rentre à la vitesse de la lumière ces nouveaux éléments et je comprends que ce sera l'objet d'un prochain cours pour moi. Tandis qu'elle pianote avec dextérité, abandonnant l'idée de suivre ce qu'elle fait, je regarde discrètement mon déclarant qui détaille le plafond du bureau. Je crois qu'il regrette d'être tombé sur moi. Il lorgne sur sa montre à plusieurs reprises. Je me demande même s'il ne va pas finir par se lever d'un bond et partir.

Ma collègue me glisse que tout ce qu'elle fait là, j'arriverai à terme à le réaliser en écoutant le déclarant m'expliquer le motif de sa venue. Un gain de temps, en somme.

Ce jour-là, je n'y ai pas cru une seconde.

Une demi-heure que le déclarant est avec nous dans le bureau. Nous allons rester ensemble encore un long moment. Les cases à remplir sur le logiciel n'étaient que l'entrée en matière. Il faut à présent rédiger le corps du procès-verbal de plainte. C'est ce document à la première personne du singulier dans la plainte. Le fameux «je me trouvais là, je faisais ça, il s'est passé ça, je n'ai rien vu, je soupçonne untel, je dépose plainte». Tout cela en répondant à un formalisme immuable.

C'est un réel exercice de style pour nous, auquel je ne suis pas du tout préparé. Difficile d'avoir de vrais déclarants en école de police. Et même lors de la période de stage, on a beaucoup de services à voir et nous devons assimiler une quantité astronomique d'informations.

Car le déclarant déclare. Tout, même des détails inutiles. Il transmet tout ce qu'il pense avoir à transmettre, souvent dans le désordre, souvent avec une échelle d'importance personnelle. Le plaignant doit rendre ce discours concis, clair, précis. Il doit condenser les déclarations, les rendre plus lisibles. Parfois, on nous raconte tout et n'importe quoi, même des choses qui, sans aucun doute possible, n'ont strictement rien à voir avec la plainte. Ou à l'inverse, parfois, on ne nous dit rien, le déclarant s'enferme dans son mutisme et il faut savoir aller chercher des réponses. Le plaignant remet aussi dans l'ordre les déclarations, il les rend

factuelles (qui, quoi, où, quand, comment, pourquoi, conséquences). Il décrit les dates et heures, demande s'il y avait des caméras, des témoins, comble les vides. Des éléments moins courants aussi, comme un numéro de chèque volé par exemple, ce que les gens ne regardent jamais (et ne demandent jamais).

Il accomplit tout cela avec un double objectif : ne rien omettre et être le plus compréhensible possible. Oublier un élément, l'atténuer à tort, c'est le meilleur moyen de se prendre une soufflante. Pour un vol de chèque à cent euros, c'est moins grave, mais quand le petit élément omis aurait permis de mettre la main sur un délinquant multirécidiviste... *Aïe !*

La plainte sera aussi lue par de nombreuses personnes. La hiérarchie déjà, l'enquêteur qui se verra attribuer l'affaire ensuite. Parfois aussi, de plus hautes instances policières et judiciaires si l'affaire est sensible. Ensuite viennent le procureur et ses substituts. Puis avocats, d'autres magistrats – juges d'audience, juge spécialisé, etc. Bref, les quelques mots que j'écris sont porteurs de conséquences. Ils sont essentiels pour toute la chaîne qu'ils mettent en branle, car les suivants n'auront pas rencontré eux-mêmes les déclarants, ils n'auront pas ressenti les mêmes impressions que nous. Nos mots sont le seul reflet de ce qui a été dit, de ce qu'il s'est passé. C'est cardinal.

Un texte mal rédigé ou confus, c'est le meilleur moyen pour que personne n'y comprenne rien. Même

moi après coup, cela m'est déjà arrivé de me relire et de ne plus comprendre ce que le déclarant voulait dire.

Le fond et la forme sont donc essentiels. Le déclarant doit y retrouver ses déclarations, car il signera le procès-verbal où il s'exprime à la première personne du singulier. Les lecteurs doivent comprendre, prendre la mesure de l'affaire sans avoir besoin de me demander des précisions. Ou, pire, de recontacter le déclarant pour lui expliquer que le policier qui l'a reçu a fait n'importe quoi et qu'il faut le réentendre !

Lorsque j'ai appréhendé l'idée d'écrire une plainte, une chose m'a fait réfléchir. C'est bête, mais nous y écrivons *je*. Nous parlons à la place de celui qui nous raconte son histoire. *Je me trouvais là, je faisais ça, j'ai ressenti telle chose*. Et tout cela en adaptant ce qu'il se dit : l'oral et l'écrit sont deux choses tellement différentes. Tout retranscrire mot à mot, phrase à phrase, avec les erreurs et les tournures incompréhensibles, rendrait les déclarations illisibles. Écrire pour quelqu'un, et en même temps à travers lui, ça relève d'une épreuve de dédoublement de personnalité qui ne s'acquiert qu'avec la pratique.

Ce jour-là, doucement mais sûrement, toujours soutenu par ma collègue, j'ai pu établir ma première plainte. À la fin, j'y ai même trouvé du plaisir. J'ai toujours aimé écrire. Et je trouve grisant de retranscrire des préjudices qui se sont déroulés, on ressent de

l'engouement professionnel, comme une matérialisation de la fonction de policier dans son bureau : on est au contact de choses graves.

Le déclarant a fini vidé de l'entretien, je crois. Ma collègue aussi. Je leur ai posé beaucoup de questions, l'un pour préciser les faits, beaucoup trop avec le recul, l'autre pour la questionner sur sa pratique. Je garde en tête que tôt ou tard, je serai seul face aux usagers. Autant profiter de la présence de ma collègue.

Elle finit par raccompagner le déclarant une fois les formalités terminées. Je suis épuisé moi aussi. C'est vraiment le terme : épuisé, vidé. On absorbe tout le malheur de quelqu'un, à plus ou moins grande échelle, et on doit le restituer dans un langage judiciaire et administratif clair, précis, tout en gardant une distance salubre. Et ce, à chaque nouveau déclarant. Une dizaine de fois par jour. Pour des motifs qui vont du vol au viol. Une lettre qui change radicalement la prise en charge, le temps d'accueil et l'impact émotionnel pour tous.

Ma collègue revient. Elle sourit. On dirait que ça ne s'est pas si mal passé, elle ne m'en dit mot, mais je comprends qu'elle a déjà vu pire. Elle est même très enjouée, ravie de la qualité très utile pour un plaignant qu'elle m'a trouvée : « C'est super quand même ! Tu sais écrire sans regarder le clavier ! »

Dont acte. Bienvenue aux plaintes, jeune gardien de la paix.