



UNIVERSITÉ DE FRIBOURG
UNIVERSITÄT FREIBURG

Interactions policières et communication interculturelle : un défi pour la formation des adultes

Loana Cettou

Originaire de Massongex, Valais

THÈSE DE DOCTORAT

Présentée devant la Faculté des Lettres et des Sciences humaines
de l'Université de Fribourg

Approuvée par la Faculté des Lettres et des Sciences humaines sur proposition des
Professeures de l'Université de Fribourg : D^{re} Tania Ogay, D^{re} Bernadette Charlier et D^{re} Esther
González Martínez ainsi que MCF HDR D^r Alexander Frame de l'Université de Bourgogne

Fribourg, le 30 septembre 2021

Le Doyen, Prof. D^r Dominik Schöbi

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier les participantes et participants à cette recherche, en particulier les policières et les policiers qui m'ont permis de partager leur quotidien. J'ai beaucoup appris à leurs côtés. Je tiens également à remercier l'État-Major ainsi que le Service des Ressources humaines de la Police. C'est grâce à leur soutien, leur intérêt et leur accompagnement que j'ai pu réaliser cette recherche. Merci aux agent·e·s de police des Centres de formation de m'avoir ouvert leur porte et donné l'opportunité d'observer le recrutement des aspirantes et aspirants.¹

Mes plus sincères remerciements aux membres du jury. Leur regard interdisciplinaire ainsi que leurs rapports m'ont permis de mieux cerner la pertinence et les limites de mon travail. Elles et ils ont contribué à renouveler mon intérêt pour le sujet de la formation de la police. Un grand merci pour nos stimulants échanges (passés et futurs).

Je tiens également à remercier pour m'avoir aiguillée dans ma recherche : David Pichonnaz, Michaël Meyer, Patrick Delachaux, Michel Dubuis, et les personnes anonymes qui se reconnaîtront.

La thèse est certainement une sacrée aventure. Un immense merci aux capitaines du navire, les professeures Bernadette Charlier et Tania Ogay, directrices de thèse expertes et enthousiastes. Merci également au professeur Jean-Luc Gurtner pour la confiance placée dans mon travail au sein de l'équipe du département des Sciences de l'éducation, ainsi qu'à Philippe, Monique et Sandra.

Merci à mes compagnes et compagnons de voyage, les premiers de cordée : Alida, Gabriel, Gonzague, Laure, et Marie ; les amies et amis du camp de base : Colette, Joris, Laurent et Xavier ; les exploratrices et les explorateurs de terres inconnues : Claudie, François, Matthias et Stéphanie ; et enfin les « jeunes » matelots : Zoe, Romina et Valentina. Chacune de ces personnes m'a apporté un soutien unique et précieux.

Dans la salle des cartes, merci à Madeleine et à Sophie pour leur relecture respective, et à Colette pour les illustrations.

Merci au département catering et logistique dirigé par Madame Dodo, avec la participation de Guillaume L. Merci également à Marilyn à l'ancrage.

Un merci à toute ma famille élargie qui m'a soutenue dans chacune de mes entreprises. Merci à mon papa pour le port d'attache, merci à mon frère qui est une source d'inspiration, et enfin merci

¹ Les personnes et organisations policières sont mentionnées de manière anonyme afin de préserver la confidentialité.

à ma maman. Elle est la gardienne du phare, une lumière à laquelle j'ai toujours pu me raccrocher.
Cette thèse leur est dédiée.

Vous me dites que ce séjour ne me vaut rien, que l'île est en train de me brûler les nerfs et qu'on ne peut faire façon de ce que je vous adresse, que le lecteur occidental n'est pas préparé. Je veux bien, mais je voyage pour apprendre et personne ne m'avait appris ce que je découvre ici.

Nicolas Bouvier, *Le Poisson-Scorpion* (2004, p. 789)

Notes préliminaires

Usage du langage inclusif

Suivant les recommandations du Service de l'égalité entre femmes et hommes de l'Université de Fribourg², la thèse est rédigée dans la mesure du possible et si le sens le permet selon les recommandations relatives au langage inclusif.

Les principales sont :

1. Féminiser ou masculiniser les désignations de personnes au lieu d'utiliser le masculin générique ;
2. Utiliser la double désignation et adopter l'ordre de présentation féminin puis masculin. L'accord et la reprise se font au plus proche, soit au masculin ;
3. Utiliser le point médian « · » ;
4. Utiliser des expressions qui ne spécifient pas le genre (individu, personne, membre).

Rédaction scientifique

Dans la partie ethnographique de la recherche, nous avons opté pour l'usage du « je ».

² <https://www3.unifr.ch/uni/fr/organisation/acad/egalite/langage-inclusif.html>

Résumé

Cette recherche s'appuie sur une enquête de terrain aux côtés de policières et de policiers. Elle a pour objectif de comprendre la construction du sens dans les interactions policières en contexte d'interculturalité, puis à partir de cette compréhension, de dégager des actions de formation pour soutenir le travail des agentes et agents dans ce contexte. Cette recherche aborde l'expérience des policières et des policiers, ainsi que les interactions policières par une double entrée : la sémiopragmatique de communication interculturelle (Frame, 2013) et l'activité en formation des adultes (Barbier, 2013 ; Durand, 2009). Ces deux approches sont complémentaires dans la mesure où elles interrogent les interactions sur le lieu de travail.

Il ressort des analyses que les interactions policières engagent des négociations identitaires potentiellement conflictuelles fondées sur des auto- et hétérocatégorisations, tant du côté des agentes et agents de police que des personnes interpellées. La singularité de cette recherche est de montrer que les négociations identitaires s'articulent également sur le fond d'une légitimation des pratiques policières. Dans les discours sur les activités policières, on retrouve à la fois la construction du sens de l'intervention, mais aussi les constructions identitaires du groupe policier (Nous) en contraste des groupes d'Autres (Eux). Les agentes et agents de police développent leur propre lexique d'intervention sur autrui qui sert à définir des publics cibles et à mobiliser les moyens de cette intervention. Ce vocabulaire contient des catégorisations sociales liées à des catégories de délits ou à des secteurs d'activités. Dans les cas de délits, plus l'infraction est jugée sérieuse, plus le travail est jugé de qualité. Dès lors, lorsque les catégorisations sociales sont associées à des catégories de délits, l'association joue à la fois comme un moyen de repérer les infractions et comme moyen de faire du « *bon boulot* ». Aborder les interactions policières et les processus de catégorisation en formation est ainsi délicat, car bien au-delà des catégorisations sociales se joue la définition de l'être policier et d'un travail de qualité.

En formation et dans l'interaction, la prise en compte des variations culturelles est nécessaire pour développer une communication pleinement consciente de ses propres comportements. Toutefois, la différenciation sociale devient problématique lorsqu'elle se joue en situation d'inégalité de pouvoir et que la catégorisation des Autres est constituée comme moralement inférieure (altérisation). « *Comment veux-tu ne pas devenir raciste ?* » a demandé un policier. Cette recherche investigate les rapports entre communication, culture et identité pour donner des pistes de réponse à cette question complexe.

Mots-clés : formation des adultes, communication interculturelle, interaction, ethnographie, police.

Table des matières

INTRODUCTION	1
1 La police et les Sciences de l'éducation.....	3
2 Communication interculturelle, police, et formation : chercher le dialogue	6
2.1 Communication interculturelle : des difficultés reconnues, mais un désintérêt pour la formation.....	6
2.2 Une perspective de communication interculturelle sur les interactions policières	7
3 Problématique et objectifs	13
3.1 Questions de recherche.....	14
1^{ère} PARTIE : CADRAGE THÉORIQUE.....	17
4 La police comme champ d'études	19
4.1 Qu'est-ce que la police ?.....	19
4.2 Que fait la police ?.....	22
5 Interculturalité et communication.....	27
5.1 De la culture à l'interculturalité	27
5.2 Cadrer la communication à l'aide de l'approche sémiopragmatique.....	35
5.2.1 Communiquer efficacement avec l'Autre.....	35
5.2.2 S'accommoder à l'Autre, ou pas ?.....	41
5.3 Fondements de l'approche sémiopragmatique de communication interculturelle.....	45
5.4 La communication interculturelle comme négociation des identités.....	47
5.4.1 Les multiples niveaux de significations dans une interaction	50
5.4.2 Stratégies figuratives et postures identitaires.....	52
6 Le conflit dans la négociation des identités	54
6.1 Fondements de la théorie de la négociation des identités.....	54
6.2 <i>Quid</i> du conflit ?	56
6.3 Et les interactions policières ?	61
6.4 Résumé du conflit lié à la négociation des identités.....	63
6.5 Synthèse du cadrage théorique et rappel des questions de recherche.....	67
2^{ème} PARTIE : MÉTHODE DE RECHERCHE.....	71
7 Démarche de recherche.....	73
7.1 Une enquête de terrain dans un approche compréhensive	74
8 Déroulement de la collecte des données	76

8.1	Préparation de l'enquête de terrain	76
8.2	Enquête exploratoire : école de police.....	77
8.2.1	Formation de la police : le Brevet fédéral	77
8.2.2	Données récoltées en école de police.....	78
8.3	Enquête principale : observation des interactions policières et entretiens ethnographiques	79
8.3.1	Accès au terrain.....	79
8.4	Données récoltées durant l'enquête principale	81
8.4.1	Situations rencontrées	83
8.4.2	Personnes rencontrées.....	84
8.5	Synthèse de la démarche de collecte des données.....	85
9	Analyse des données	87
9.1	Vérification et critères de qualité des résultats	89
9.2	Questions éthiques et dilemmes.....	91
3^{ème}	PARTIE : RÉSULTATS ET DISCUSSION.....	95
10	Négociation du sens et des identités dans les interactions policières.....	97
10.1	Identités en jeu dans les interactions policières.....	97
10.1.1	Le contrôle d'identité : la prépondérance de l'identification d'autrui.....	98
10.1.2	La mise en scène de l'audition et des identités	101
10.1.3	Les moments interstitiels propices au maintien de la relation	105
10.1.4	Variations sur les identités de rôle : obtenir la coopération- restaurer la face	106
	Synthèse intermédiaire : la représentation des identités de rôles	108
10.2	Sens de l'intervention policière et rapports aux Autres	109
10.2.1	Avant l'intervention à la gare : le début du tournus de nuit.....	111
10.2.2	Après l'intervention : les explications des policiers.....	112
10.2.3	Légitimation de l'intervention et références identitaires	115
10.2.4	Éduquer les Autres au respect de l'uniforme	118
10.2.5	Les auditions après les interpellations : la confirmation des délits et la cristallisation des rapports de force	120
	Synthèse intermédiaire : légitimation de l'intervention et références identitaires Nous - Eux	122
10.3	Étiquetages : des catégorisations à la définition du « <i>bon boulot</i> »	123
	Synthèse du chapitre 10.....	131
11	Altérisation.....	133
11.1	L'interprétation morale	135

11.2	La différenciation sociale et morale : fonctions et risques.....	137
	Synthèse du chapitre 11	140
12	Éloigner l'Étranger	143
12.1	Les trois aspects moraux du renvoi.....	148
12.2	L'efficacité de la communication en question	149
12.3	La complexité du rapport à la mission : aspects moraux, identitaires et affectifs	150
12.4	Le recours potentiel à la contrainte	150
	Synthèse des résultats : communication et interculturalité dans les interactions policières...	152
	CONCLUSION et ACTIONS DE FORMATION	155
13	Conclusion	157
13.1	Une recherche d'intelligibilité.....	157
13.2	Actions de formation	159
13.3	Portée, limites et perspectives.....	163
	Références bibliographiques	167
	Annexes	195
	Annexe 1 : Modèle processuel du conflit interculturel dans la négociation de la face : facteurs explicatifs (traduit et adapté de Ting-Toomey, 2004, p. 222).....	195
	Annexe 2 : Cettou, L. (2016). Sélectionner des aspirants policiers : Qu'attendent les recruteurs en matière de compétence interactionnelle ?.....	197
	Annexe 3 : Conventions de transcription.....	209

Liste des extraits

Extrait 1: un début de soirée bien rempli.....	111
Extrait 2: légitimation de l'intervention et manque de respect des gamins.....	113
Extrait 3: catégories de délits et nationalités	123
Extrait 4: « <i>on ne sait pas ce qu'on aurait fait à leur place</i> ».....	127
Extrait 5 : une prostitution réservée aux ressortissants nationaux	135
Extrait 6: le débriefing après le renvoi d'une famille requérante d'asile	146
Extrait 7: le débriefing après le renvoi d'une famille requérante d'asile (suite)	147
Extrait 8: envisager le recours à des moyens de contrainte	151

Liste des figures

Figure 1: représentation schématique de la théorie de la gestion de l'incertitude et de l'anxiété (Gudykunst, 2005, p. 292)	39
Figure 2: La théorie de l'accommodation communicationnelle : une théorie générale de la communication intergroupe (Gallois, Ogay, Giles, 2005, p. 135)	43
Figure 3: les trois niveaux de sens dans une interaction sociale (Frame, 2013, p.203).....	50
Figure 4: rapports dynamiques entre les trois niveaux de signification (Frame, 2013, p. 205)	52
Figure 5: Facteurs explicatifs du processus de conflit dans la négociation de la face (inspiré de Ting- Toomey, 2004, p.222)	59
Figure 6: Updated Culture-Based Social Ecological Conflict Model (Ting-Toomey et Oetzel, 2013, p. 773).....	64
Figure 7 : interrelations entre repérage des infractions, catégorisations et qualité du travail	129
Figure 8: Les catégorisations comme moyen de réalisation d'un travail de qualité	130
Figure 9: processus d'altérisation.....	136
Figure 10: Modèle processuel du conflit interculturel dans la négociation de la face : facteurs explicatifs (traduit et adapté de Ting-Toomey, 2004, p. 222).....	195

Liste des situations

Situation 1 : une audition pour possession de drogue	102
Situation 2: l'arrestation d'un homme en état d'ébriété.....	107
Situation 3: une intervention à la gare.....	109
Situation 4: les auditions après les interpellations	120
Situation 5: être considérés comme « racistes »	127
Situation 6: tu penses avoir une tête de quoi ?	128
Situation 7: garder un œil sur le territoire	130
Situation 8: une personne dans des conditions de précarité physique et sociale	138
Situation 9: une personne en risque de surdose	139
Situation 10 : le renvoi d'une famille requérante d'asile.....	143
Situation 11 : Aborder une situation problématique de front	161

Liste des tableaux

Tableau 1 : Conflict Styles, Facework Strategies, and Conflict Expressions of Three Conflict Styles Approaches (Ting-Toomey et Oetzel, 2013, p. 778)	60
Tableau 2 : Répartition du temps d'observation du corpus principal	83
Tableau 3: Synthèse des données récoltées	86

INTRODUCTION

- Chapitre 1 La police et les Sciences de l'éducation
- Chapitre 2 Communication interculturelle, police, et formation
- Chapitre 3 Problématique, objectifs et questions de recherche

1 La police et les Sciences de l'éducation

Les recherches sur la police et la formation sont peu répandues, en particulier avec un ancrage interdisciplinaire comme les Sciences de l'éducation. En français, plusieurs études menées principalement en sociologie portent sur la police et la formation au sens large : sur l'entrée en formation des policières et des policiers (Gautier, 2015), sur les perceptions du travail policier par les étudiantes et les étudiants en école de police (Richard et Pacaud, 2007, 2008, 2010, 2011), la socialisation professionnelle policière (Alain, 2011; Alain et Pruvost, 2011a, 2011b; Cassan, 2005, 2011; Gorgeon, 1996; Hauser et Masingue, 1983; Malochet, 2011; Marcotte et Dion, 2011; Monjardet et Gorgeon, 1992, 1993, 1996, 1999, 2003; Pichonnaz, 2011; Pruvost et Roharik, 2011), ou encore sur les formatrices et les formateurs en école de police (Pichonnaz, 2011, 2014). Plus rares sont les recherches menées par des chercheuses et des chercheurs ancrés dans les Sciences de l'éducationⁱ. Il y a celles de Delachaux (2005a, 2005b) sur la formation des policières et des policiers en Suisse; d'Oudet (2017) sur le développement des compétences des formatrices et formateurs de la police nationale dans une approche par les capacités en France ; et d'Alain, Rousseau et Desrosiers (2013) sur les processus de construction de l'identité professionnelle policière au Québec.

En France, pour Antonmattei (2002), la nécessité de renforcer la formation initiale, mais surtout continue, des policières et des policiers (« culture de formation » p.58) s'est fait reconnaître tardivement dans l'institution pour « des raisons à la fois historiques et tenant à la nature de l'activité de police » (p.58). Dans la Revue française d'administration publique, Mailfait (2002) souligne à la fois la reconnaissance par la Police nationale de besoins de réforme de la formation initiale et de mise en place de formations continues, et les difficultés d'identifier clairement les besoins de formation. Qui plus est, d'après l'auteur, les moyens de suivi et d'évaluation de la qualité de ces formations restent à mettre en place. Des recherches avec un ancrage interdisciplinaire en Sciences de l'éducation pourraient certainement participer à répondre à ces défis.

Dans le contexte anglo-saxon, les recherches sont plus répandues et plus diversifiéesⁱⁱ. Leurs ancrages disciplinaires se situent la plupart du temps en criminologie, voire utilisent des modèles et méthodes issus de la psychologie. Elles portent sur des questions de recrutements (Belur, Agnew-Pauley, et Tompson, 2020; McNamara, 1967; Nevers, 2019; White et Escobar, 2008), sur l'apprentissage, les attitudes, et les perceptions des recrues (Heslop, 2011; Hoel, 2019; Karp et Stenmark, 2011), sur les contenus et les modalités de formation (Kooi et Palmer, 2014; O'Shea et Bartkowiak-Théron, 2019; Quinet, Nunn, et Kincaid, 2003; Udrea, 2014; Werth, 2011), sur la formation en stage sur le terrain et les officiers formateurs (Getty, Worrall, et Morris, 2016; Sun,

2002), sur la formation policière dans l'enseignement supérieur (Paterson, 2011; Roberg et Bonn, 2004), sur l'entraînement à l'usage de la force (Lim et Lee, 2015; Morrison et Garner, 2011; Paoline et Terrill, 2007; Rajakaruna, Henry, Cutler, et Fairman, 2017), et la formation à l'éthique (Crehan, 2019). Les recherches menées par des chercheuses et des chercheurs ancrés dans les Sciences de l'éducation sont, en anglais aussi, peu fréquentes. On mentionnera celles de Doornbos, Bolhuis et Denessen (2004) sur l'apprentissage des policières et policiers sur le lieu de travail. Pour autant, une approche ancrée en Sciences de l'éducation serait un atout pour faire dialoguer toutes ces disciplines.

Cordner et Shain (2011) relèvent que la formation de la police est en mutation à travers le monde et citent plusieurs exemples aux États-Unis (Cordner, 2019), en Écosseⁱⁱⁱ, en Angleterre, en Europe et au Canada. C'est aussi le cas en Suisse, où la formation de base des policières et des policiers vient de passer d'une année en école de police à deux ans, dont un an en stage pratique sur le terrain (Concept Général de Formation 2020^{iv}). Globalement, Bartkowiak-Théron (2019) ainsi que Cordner et Shain (2011) identifient les questions actuelles suivantes : Quelles méthodes d'enseignement mettre en place (incluant la révolution digitale ou encore le « problem based learning ») ? Quels profils de formatrices et de formateurs engager ? Quels sont les lieux de formation les plus propices (écoles, universités, autres) ? Dans quels domaines améliorer la formation ? À quel niveau de l'institution policière agir (qui former) ? Quels sont les impacts des réformes éducatives sur le travail de terrain ? S'y ajoutent les questions liées à la globalisation, tant dans les réseaux criminels transnationaux que dans les possibilités pour les formatrices et formateurs d'intervenir dans différents pays ; à la situation économique, qui demande une rationalisation des coûts de la formation ; et à la complexification croissante des activités de police. Kratcoski (2004) soutient que la formation policière doit se développer pour répondre aux besoins d'une société changeante, en concentrant ses efforts sur les avancées technologiques, sur la prise en compte des changements sociaux et le respect des droits de l'Homme. Pour enrichir la réflexion et apporter des éléments de réponse, l'expertise des chercheuses et des chercheurs en formation des adultes peut certainement être utile, par exemple par l'application des théories de l'andragogie à la formation policière, comme le suggère Birzer (2003).

De nombreuses recherches sur la formation des policières et des policiers incluent des questionnements qui relèvent des Sciences de l'éducation, mais, sans raison évidente, peu de travaux sont publiés dans ce domaine. En sociologie, il semble que l'objet scientifique « police » ait peiné à se faire reconnaître. Loubet del Bayle (2016) qualifie la police comme « un objet scientifique problématique » (p.51) parce que la fonction policière peut être considérée comme ordinaire, et donc de moindre intérêt, par rapport à des faits militaires qui peuvent paraître plus héroïques ou

plus fédérateurs. Ce manque de prestige découle aussi du fait que la police opère souvent dans les bas-fonds de la société. Le secret est aussi fréquemment évoqué, car considéré comme nécessaire à l'activité de police et donc au bon fonctionnement de l'institution. La police est ainsi un objet certes concret, mais aussi fuyant, opaque et impénétrable, qui tend à se soustraire à l'observation, perçue comme une entrave. Il est possible que les chercheuses et les chercheurs en Sciences de l'éducation soient influencés par des tendances similaires, telles que le secret entourant le travail de police, le développement historique de la formation des policières et des policiers dans le cercle restreint de l'institution, et une méconnaissance mutuelle de ce que sont les Sciences de l'éducation d'une part, de ce qu'est la police de l'autre.

En Suisse, la mise en place du Brevet fédéral de policier/policière a eu pour conséquence d'unifier la formation au niveau fédéral (alors que les cantons restent souverains en matière de sécurité publique) et d'inciter des formatrices et des formateurs de la police à se perfectionner pour acquérir le brevet ou le certificat de la Fédération Suisse pour la Formation Continue (FSEA^v). La professionnalisation des policières et des policiers (Bordes, 2014), et celle de leurs institutions de formation (Delachaux, 2005a) ne peuvent donc manquer à terme de susciter l'intérêt des formatrices et des formateurs d'adultes. Quant aux institutions de formation policières, elles s'ouvrent à la recherche. Actuellement, Michaël Meyer, Docteur en sociologie, Université de Lausanne, et Cyril Amberg, de l'Institut Suisse de Police (ISP, fondation de droit privé chargée de développer et de mettre en place, pour le compte de la police suisse, une stratégie de formation nationale)^{vi} mènent une étude pilote sur l'entrée des recrues dans la profession (2019).

En somme, étudier la formation de la police à partir d'un ancrage interdisciplinaire en Sciences de l'éducation semble légitime et complémentaire.

2 Communication interculturelle, police, et formation : chercher le dialogue

2.1 Communication interculturelle : des difficultés reconnues, mais un désintérêt pour la formation

Outre la pertinence de développer des recherches en Sciences de l'éducation sur la police et la formation, cette recherche est motivée par un paradoxe. Selon le rapport d'*Évaluation de la politique de formation de la police genevoise*, les policières et policiers reconnaissent rencontrer des difficultés dans la gestion de situations où des dimensions interculturelles sont saillantes. Cependant, quand ils sont consultés sur la formation continue, seule une minorité d'entre eux expriment des attentes quant à une « information sur l'évolution du contexte local » ou sur les « problématiques liées à la gestion du stress et au contact avec les divers publics » (Seferdjeli, Arsever, Blanc, et Crettol Rappaz, 2012, p. 53). Ils valorisent plus largement le « maintien de compétences en tir et usages de moyens de contraintes, la mise à jour de connaissances (droit, procédures, règlements), et la maîtrise des technologies et des outils informatiques nouveaux » (p.54).

Cette hiérarchisation se retrouve en formation initiale. De manière générale, les personnes interrogées tendent à mettre de côté les matières qu'elles n'estiment pas comme directement liées à l'intervention policière, considérée comme l'essence même de la profession, même si elles font partie de « l'action policière » (CEPP, 2012, p.56). À ce désintérêt pour certains contenus de formation s'ajoute un sentiment d'incohérence entre la non-discrimination, valorisée dans les cours d'éthique et de droits de l'Homme, et le recours au profilage racial. Ce sentiment d'incohérence se mue en impression d'absurdité sur le terrain quand les policières et les policiers évoquent l'incompatibilité entre les valeurs véhiculées dans les cours et la nécessité de faire preuve de vigilance, voire d'autorité ou de force, dans les interactions avec autrui (Pichonnaz et Surdez, 2012). Pour sa part, Gauthier (2012) parle de « dilemme racial » pour évoquer la frustration que vivent les agentes et agents de police, frustration qui les conduit par défaut à interpréter de façon racisée la surreprésentation parmi leur clientèle des populations migrantes ou des minorités visibles.

Cortessis et Voit (2012) suggèrent que ces tensions sont dues à des « injonctions paradoxales » (p.55) et à des « concepts valorisés qui entrent en conflit » (p.56). Pour ces chercheuses, « les représentations que le policier a de lui-même, des autres et de son travail deviennent impossibles à concilier et fragilisent le sentiment d'identité professionnelle et d'estime de soi ». Elles émettent alors « l'hypothèse que face à cette impasse, les policiers sont acculés à une réponse défensive

contre certains contenus de formation » (p.56). Elles remarquent en outre que l'évolution des contextes sociaux demande de la part des agentes et agents de police une adaptation aux « changements de problématiques des populations dont ils s'occupent » (p.8).

La Commission externe d'évaluation des politiques publiques du canton de Genève indique dans ses recommandations (au numéro R14) sur la politique de formation de la police qu'il est nécessaire « d'améliorer le traitement de la problématique migratoire dans le cadre de la formation de base et continue » afin de « prévenir le risque de généralisations abusives » (CEPP, 2012, p.90).

Comprendre les interactions policières avec une perspective de communication interculturelle devrait permettre de lever le voile sur une partie du paradoxe du désintérêt des agentes et agents pour la formation et du sentiment d'absurdité lié à des valeurs perçues comme contradictoires, et d'envisager des perspectives pour des actions de formation.

2.2 Une perspective de communication interculturelle sur les interactions policières

Les interactions policières se prêtent bien à une analyse à l'aide des théories issues de la communication interculturelle parce que les défis liés à cette communication, à la gestion de l'anxiété et de l'incertitude (Gudykunst, 2005), à la négociation des identités et du conflit de la face (Ting-Toomey, 2005a, 2005b, 2015, 2017), et aux relations inégales de pouvoir y sont particulièrement saillants. D'après Gudykunst (2005), la rencontre avec une personne inconnue (« Stranger ») génère de l'anxiété et de l'incertitude qui menace l'efficacité de la communication (« Anxiety and Uncertainty Management theory »³). En France, Lhuilier (1987) psychologue engagée pour accompagner les policières et les policiers sur le terrain étudie en détail le climat émotionnel. Elle met en évidence que les appels d'urgence surgissant soudainement dans des périodes de travail autrement calmes sont une source de stress et que l'incertitude liée à l'intervention induit de fortes tensions psychologiques. Nul doute que le caractère potentiellement dangereux et parfois urgent des interventions de police avec peu de temps de réflexion (Cortessis et Voit, 2012) exacerbe les tensions liées au sentiment d'étrangeté (« strangeness »), de manque de familiarité avec la situation, de même que la nécessité de faire preuve d'autorité. L'éventuel recours à des moyens de contraintes peut devenir un moyen de contrôle des individus, mais aussi de gestion de l'anxiété et de l'incertitude.

³ ci-après AUM

D'après Ting-Toomey (2005a, 2015) qui s'inspire des travaux de Goffman (1959, 1967), dans la communication interculturelle les identités sont particulièrement vulnérables. Les individus s'engagent dès lors dans des stratégies de gestion de la face (« facework » ou figuration identitaire) qui peuvent s'avérer problématiques, voire générer des conflits (explicites ou implicites) lorsque des différences perçues semblent incompatibles (dans les valeurs par exemple) (Ting-Toomey, 2005b, 2017). Les policiers sont régulièrement amenés à intervenir dans des situations qui peuvent devenir conflictuelles (comme des arrestations) ou dans des situations de conflits (comme des violences domestiques). Vraisemblablement, ces situations déjà problématiques peuvent se complexifier lorsque des dimensions interculturelles deviennent saillantes.

Une identité institutionnelle est également fortement engagée dans les interactions des policières et policiers. Ces derniers sont conscients de représenter l'État et son pouvoir, symbolisés par un uniforme au fort potentiel évocateur, qui les identifie comme dépositaires de l'usage légal de la force, attesté notamment par le port d'armes de service. Par conséquent, ce que les policières et policiers représentent et la manière dont ils le font sont autant de signes d'appartenance institutionnelle, face à laquelle les personnes rencontrées se positionnent, à partir de leur interprétation de ce qu'est et représente la police, leurs définitions de la situation, et leurs références culturelles. Une perspective de communication interculturelle permet de mettre en évidence les effets sur les comportements de communication de la saillance de cette appartenance au groupe police.

Parmi les approches de communication interculturelle, la « Communication Accommodation Theory »⁴ (Gallois, Ogay et Giles, 2005; Giles, 2016) propose une conceptualisation de la saillance des rapports intergroupes entre les interlocutrices et interlocuteurs. Au niveau microsocial, la CAT focalise sur l'accommodation, soit les modifications de comportements de communication pour s'adapter aux partenaires de communication et aux circonstances situationnelles. La CAT définit trois stratégies d'accommodation : la convergence (adapter ses comportements de communication en vue de se rapprocher de son partenaire de communication), la divergence (stratégie opposée, renforcer les différences), et le maintien (garder son propre style de communication). Mais que se passe-t-il en contexte policier ? Quels sont les comportements de communication utilisés par les policières et les policiers et par leurs interlocutrices et interlocuteurs ? Selon quelles normes et avec quelles attentes ? Les interactions policières sont marquées notamment de la part des policières et des policiers par des attentes en termes de comportement de communication envers leurs

⁴ ci-après CAT

interlocutrices et interlocuteurs. Il est souvent attendu que ce soient les personnes interrogées qui accommodent leurs comportements de communication ou, au moins, qu'elles fassent montre d'une volonté de coopération. Le différentiel de pouvoir influence les normes de comportements de communication, et les variations interculturelles, telles que la « bonne manière » de se comporter avec respect, ajoutent à la complexité des interactions en contexte policier et donc à l'intérêt de les analyser.

Au niveau macrosocial, Giles, Hajek et al. (2007) insistent sur le fait que le contexte sociohistorique, en particulier des relations intergroupes perçues, joue un rôle dans la définition de la situation et influence la communication. Ces chercheurs parlent de « significant others' histories of conflict (...) or good will » (p. 133). Ainsi, l'histoire et les récits qui circulent dans l'espace social peuvent influencer la communication entre des personnes avant même que cette communication ait lieu. Actuellement, les récits autour de la police sont marqués par des événements tels que les interventions jugées abusives ou ayant conduit au décès de personnes à la peau noire. Les manifestations du mouvement « Black Lives Matter » aux États-Unis influencent les revendications et les rapports intergroupes en Suisse également.

De même, la question du terrorisme s'articule régulièrement sur le fond d'un récit amalgamant des identités religieuses (souvent musulmanes) et d'origine assignée (arabes). Les médias relèvent souvent les situations économiques et les conflits géopolitiques qui influencent les parcours de migration. En écho, les personnes originaires de ces régions qui se trouvent sur le territoire suisse deviennent un objet d'actualité. Par exemple, l'accueil et la scolarisation de mineurs non accompagnés d'origine érythréenne sont des sujets de préoccupation actuels, et ces mineurs sont perçus comme un groupe auquel est assignée une identité plus ou moins homogène. La CAT offre l'avantage de prendre en compte, au niveau microsocial de la communication interpersonnelle, l'influence *in situ* du contexte sociohistorique des relations intergroupes (macrosocial). Il s'agit d'un apport précieux pour mieux comprendre ce qui se joue dans les interactions policières.

Ainsi qu'il découle des paragraphes précédents, les interactions policières constituent un terrain de choix pour les recherches en communication interculturelle. Les enjeux de cette communication y sont observables et vivaces. Le contexte de police agit comme un effet loupe qui expose la complexité de la communication interculturelle. Les relations intergroupes engagées dans les interactions entre agent·e·s de police et population sont également très saillantes. Malgré tout, peu de recherches ancrées en communication et formation interculturelles (Landis, Bennett, et Bennett, 2004) portent sur les interactions et la formation policières. Les recherches existantes se fondent principalement sur la CAT en contexte institutionnel et policier (Barker, Giles et al., 2008 ; Choi et Giles, 2012 ; Giles, 2002 ; Giles, Choi et Dixon, 2010 ; Giles, Fortman et al., 2006 ; Giles, Hajek et al.,

2007 ; Giles, Willemyns, Gallois et Anderson, 2007 ; Molloy et Giles, 2002). Ces recherches se sont concentrées sur les facteurs qui influencent l'attitude envers la police (Choi et Giles, 2012), les échanges entre agent·e·s de police et citoyens par exemple lors d'arrestation de véhicule (Dixon, Schell, Giles et Drogos, 2008 ; Giles, Linz, Bonilla, et Gomez, 2012), et dans une moindre mesure les représentations médiatiques de la police. Choi et Giles (2012) soutiennent que trois facteurs sont déterminants dans l'attitude envers la police : les représentations médiatiques de la police (1), l'histoire des relations entre la police et les civils qu'ils associent aux attributs des agent·e·s de police et des civils (2), et enfin la perception des compétences de communication des agent·e·s de police (3). Les recherches de Giles, Fortman et al. (2006), ainsi que Giles, Hajek et al. (2007) quant à elles ont montré que l'attitude du public envers la police est déterminée davantage par les compétences perçues de communication des agent·e·s que par les variables sociodémographiques, y compris linguistiques, de ce public. La perception des agent·e·s comme ayant un comportement de communication accommodant est le facteur prédicteur prépondérant de l'attitude du public envers la police, et de la satisfaction des rapports avec la police, indépendamment du genre, du revenu rapporté, de la fréquence estimée des contacts avec la police, du sentiment de sécurité et même de la confiance déclarée envers la police et la volonté d'appeler la police. De plus, non seulement l'accommodation et la confiance s'influencent mutuellement, mais aussi l'accommodation et la volonté d'appeler la police, et l'accommodation et la volonté d'obéir à la police. Dans le même ordre d'idées, la fréquence des contacts avec la police et le sentiment de sécurité ont peu de poids sur l'attitude du public envers la police, toujours en comparaison avec les compétences de communication perçues. Enfin, dans les questions ouvertes, la qualité de la communication apparaît de façon spontanée chez beaucoup de répondantes et de répondants.

Les recherches s'inspirant de la CAT (Barker, Giles, et al., 2008 ; Choi et Giles, 2012 ; Giles, 2002 ; Giles, Choi et Dixon, 2010 ; Giles, Fortman et al., 2006 ; Giles, Hajek et al., 2007 ; Giles, Willemyns, Gallois et Anderson, 2007 ; Molloy et Giles, 2002) confirment que la perception des compétences de communication et la qualité de la communication sont des enjeux majeurs pour les relations entre les agent·e·s de police et les personnes qu'ils rencontrent. On notera toutefois que les recherches de Giles, Fortman et al. (2006), ainsi que Giles, Hajek et al. (2007) sont fondées sur des questionnaires autorapportés, au motif qu'il est très difficile d'assister à des situations réelles et de les enregistrer. Pour les auteurs, le contexte policier est sous-étudié et l'accès à des données ethnographiques difficile. Choi et Giles (2012) remarquent également la nécessité de réaliser des recherches ethnographiques, même s'il existe des recherches fondées sur des enregistrements vidéos d'interactions policières (Dixon, Schell, Giles et Drogos, 2008 ; Giles, Linz, Bonilla, et Gomez, 2012).

En s'appuyant sur les résultats des études précitées, la présente recherche opte pour un point de vue communicationnel et s'inspire d'une approche sémiopragmatique de l'interculturalité et des interactions sociales. Dans cette optique, nous mobilisons le cadre d'analyse sémiopragmatique de communication interculturelle (Frame, 2013) pour aborder les interactions policières en situation concrète, avec des observations sur le terrain. Notre intention est de rendre compte de la dynamique de la communication en contexte naturel, dans une démarche compréhensive et interprétative. Puis, à partir de cette compréhension de dégager des pistes d'actions de formation.

Frame parle d'une approche sémiopragmatique parce qu'elle conjugue les théories sémiotiques relatives à la manière dont les individus produisent du sens, et celles relatives à la pragmatique de la communication, qui portent elles aussi sur le sens, mais, en plus, sur la façon dont celui-ci est mis en acte dans les interactions interpersonnelles. Les approches classiques en communication interculturelle focalisent sur les différences culturelles et les comportements à adopter auprès de groupes étrangers. Ces approches sont insatisfaisantes dans la mesure où elles tendent à essentialiser des traits culturels. Les choix individuels en fonction de la situation et de la dynamique de la communication sont peu pris en compte. Une approche sémiopragmatique de l'interculturalité et des interactions sociales se focalise sur la manière dont les individus s'adaptent durant l'interaction en tenant compte des différentes références culturelles et identitaires dont ils disposent et qui constituent pour eux des repères de signification pour interpréter et agir. Le cadre d'analyse sémiopragmatique de communication interculturelle modélise une interaction sociale avec trois niveaux de sens : la préfiguration (« culture, structure sociale, rôles, savoir-faire interactionnel, codes, rites... », p.203), la configuration (« éléments pertinents par rapport à la définition de la situation », p.203) et la performance (figuration). L'objectif de cette modélisation est d'intégrer les différentes façons dont les cultures et les identités interviennent dans la construction de sens d'une interaction. Ce cadre s'appuie sur les recherches en communication interculturelle précédemment mentionnées et sur l'interactionnisme symbolique (Blumer, 1969; Le Breton, 2012) pour étudier l'interculturalité dans la communication interpersonnelle. À l'instar de la CAT, il articule à la fois le niveau microsocial des interactions de communication en face à face (performance) et les phénomènes macrosociaux qui configurent ces interactions (niveaux de la configuration et de la préfiguration). Le modèle intègre les apports de travaux antérieurs sur les approches théoriques de l'identité, dont « l'Identity Theory » (Stryker et Burke, 2000), la « Self-Categorization Theory » (Turner, 1982, 1985; Turner, Hogg, Oakes, Reicher, et Wetherell, 1987), la « Social Identity Theory (Tajfel, 1974, 1978, 1981; Tajfel et Turner, 1986), et l'identité de rôle (McCall et Simmons, 1978). Ce cadre d'analyse porte une attention particulière sur ce qui se joue en termes de construction de sens *in situ*, dans un espace temporel et géographique situé, configuré par les

identités des personnes présentes et leur définition de la situation. Simultanément, et plus largement, il s'intéresse à ce qui préfigure les interactions, comme les connaissances, les savoir-faire et les savoir-être issus de l'enculturation. Il permet ainsi de mettre en évidence comment les repères identitaires et culturels sont intimement liés. De plus, l'approche sémiopragmatique de communication interculturelle choisie est proche de travaux fondateurs sur la police de par leur ancrage partagé dans l'interactionnisme symbolique, mais aussi l'ethnométhodologie (Bittner, 1967; Hughes, 1962; Jobard et Maillard, 2015; Manning, 1982).

3 Problématique et objectifs

« Le travail est une énigme », pour reprendre l'expression de Jobert (2011, p. 363) et la formation au travail de police d'autant plus. Que vivent les policières et les policiers au quotidien ? Sur une thématique plus restreinte, quelles significations donnent-ils à leurs rapports avec les différentes personnes qu'ils rencontrent ? La présente thèse s'inscrit en Sciences de l'éducation et poursuit deux objectifs étroitement liés et complémentaires : le premier est de comprendre l'expérience des policières et des policiers en contexte d'interculturalité. Le second est de dégager, à partir de cette compréhension, des pistes d'action de formation. Pour atteindre ces objectifs, notre recherche aborde l'expérience des policières et des policiers, ainsi que les interactions policières par une double entrée : la sémiopragmatique de communication interculturelle (Frame, 2013) et l'activité en formation des adultes (Barbier, 2013). Cette seconde entrée caractérise les recherches qui portent sur le travail en acte dans une visée de formation. Elle est spécifique, car elle se distingue des recherches en contexte de formation des adultes pour y préférer l'étude des interactions en contexte professionnel à partir desquelles s'engagent ensuite des questions de formation.

La recherche s'articule autour de deux paradoxes. Premièrement, celui du désintérêt des policières et des policiers pour la formation interculturelle, alors qu'ils jugent eux-mêmes problématiques les situations où la dimension interculturelle est saillante. Deuxièmement, quand bien même la communication est essentielle en intervention, les policières et les policiers valorisent plus largement les cours sur les compétences de tir et de self-defense alors que le recours à l'arme à feu est très rare. L'enjeu de cette recherche est d'aboutir à des propositions d'action de formation adaptée à leur pratique.

Une source de ces paradoxes est certainement à chercher dans les formations interculturelles elles-mêmes. Les formations interculturelles sont souvent guidées par un appel à la tolérance. Cette injonction morale comprend des contradictions dont les policières et les policiers ont conscience et qu'ils rencontrent dans leur travail. En formation, ces contradictions consistent en une demande à la fois de ne pas faire de différences et en même temps de prendre en compte la diversité. Plutôt que de fermer les yeux ou de catégoriser abusivement, Cochran-Smith (1995) suggère de prendre à bras le corps les dilemmes que posent les questions de race, de culture et de diversité. C'est l'orientation adoptée dans cette recherche. Les contradictions ne sont pas le propre des formations interculturelles destinées aux policières et aux policiers. Rechercher ce qui fait sens aux yeux des policières et des policiers devrait permettre d'enrichir les formations interculturelles adressées à d'autres publics.

Pour résoudre ces paradoxes et ces contradictions, il est nécessaire de chercher dans le travail réel, et le sens qui lui est donné par les policières et des policiers, les clés pour y remédier. Consécutivement, la thèse investigate le sens que les policières et policiers construisent dans leurs interactions interpersonnelles en contexte d'interculturalité. Plus précisément, au regard des enjeux de communication interculturelle évoqués (chapitre 2) et des paradoxes précités, nous cherchons à comprendre les interprétations des policières et des policiers.

Plus largement, cette recherche questionne comment les contextes institutionnels et sociaux influencent indirectement les interactions et le sens donné à l'intervention policière. Une analyse de l'expérience des policières et des policiers et des interactions policières, prenant en considération les trois niveaux de sens qui configurent les interactions d'après Frame (2013), devrait permettre de proposer aux policières et aux policiers des actions de formation utiles, utilisables et utilisées. L'objectif est de leur proposer des formations qui permettent de répondre aux défis de communication interculturelle dans leur pratique et de sortir des paradoxes et des contradictions. Ces actions devraient viser à soutenir leur pouvoir d'agir lors d'interventions potentiellement problématiques.

3.1 Questions de recherche

1. Comment les policières et les policiers font-ils sens de leurs interactions en contexte d'interculturalité ?
2. Comment les policières et les policiers interprètent-ils leurs identités et celles des Autres en contexte d'interculturalité ?
 - a. Comment l'interprétation des identités s'articule-t-elle avec les significations données à l'intervention policière en contexte d'interculturalité ?
3. Comment les interprétations de la situation et des identités sont-elles négociées dans les interactions policières en contexte d'interculturalité ?

En complément de ces trois questions directement liées à notre premier objectif, la thèse interroge l'interaction entre les individus et leur environnement (Oudet, 2012), en amorçant une réflexion sur les possibilités d'action offertes aux individus dans leur environnement et sur leur pouvoir d'agir, au-delà de leur formation, de leurs savoirs et de leur volonté d'agir (Le Boterf, 2011). Ainsi structurée et formulée, cette recherche devrait permettre de mieux comprendre l'expérience des policières et des policiers, d'ouvrir ce champ spécifique à l'ingénierie pédagogique, et de compléter les recherches actuelles en communication et formation interculturelles.

Notes de fin de section

ⁱ À titre indicatif, en français, la base de données CAIRN propose le mot-clef [formation de la police], avec le filtre par discipline [sciences de l'éducation], la recherche aboutit à seulement à 3 références portant réellement sur la formation des policières et policiers (sur 12). Dans la base de données ERUDIT avec les mots-clefs [police], [formation], [éducation], puis le filtre [collection] et la sélection des revues en Sciences de l'éducation, la recherche aboutit à seulement 1 référence utile (sur 65).

ⁱⁱ En anglais, la base de données ERIC, spécifiquement orientée en éducation, propose le descripteur [*police education*] dans son thesaurus. 291 publications sont référencées, ce qui reste peu par rapport à d'autres thématiques. Toutes proportions gardées, le mot-clef [*adult education*] aboutit à 30'207 références. Parmi les publications référencées sous [*police education*], 143 concernent le descripteur [*police* » au sens de métier, seules 103 ont été publiées ces 20 dernières années et 35 contiennent le mot-clef [*adult education*]. La recherche dans la base de données ScienceDirect, avec les termes [*police education*] aboutit à 203 références dont 15 avec ces termes dans le titre. Plus nombreuses sont les références avec les termes [*police training*] (733), dont 37 dans le titre. Dans cette base de données, aucune des références n'est publiée dans une revue en Sciences de l'éducation. La base de données Taylor & Francis donne 12 références avec le mot-clef [*police education*]. Toutefois, la recherche avec l'opérateur booléen [et], dans les titres [*Publication Title: police*] AND [*Publication Title: education*], aboutit à 89 références, dont 33 classées sous le sujet *education*, [*All Subjects: Education*]. 117 résultats sont référencés dans Taylor & Francis pour *police training* dans les titres [*Publication Title: police*] AND [*Publication Title: training*], dont 10 sous le sujet *education*.

Ces chiffres sont à prendre avec précautions, car ils ne représentent que les recherches référencées par mots-clefs, par descripteurs, ou par titres dans les bases de données susmentionnées. Cependant, ils indiquent que les recherches dans le domaine de la formation des policières et des policiers sont peu répandues. Par ailleurs, les références obtenues dans ces bases de données concernent souvent peu notre objet de recherche. Ces chiffres servent d'indicateur quantitatif, mais la littérature nécessaire à la recherche a été plus fructueusement obtenue par croisements référentiels, des publications citées entre-elles, et des listes bibliographiques.

ⁱⁱⁱ Sur la base de l'expérience du « Scottish Police College », W.P. Watson insistait déjà en 1978 sur la nécessité d'adapter continuellement la formation des policières et des policiers, au regard de l'évolution de la législation ainsi que du développement de nouvelles compétences afin de mieux servir la communauté. L'auteur encourageait également la collaboration entre le milieu académique et les organes de formation de la police.

^{iv} [https://www.edupolice.ch/fr/formation-policiere/CONCEPT-G%C3%89N%C3%89RAL-DE-FORMATION-\(CGF\)-2020](https://www.edupolice.ch/fr/formation-policiere/CONCEPT-G%C3%89N%C3%89RAL-DE-FORMATION-(CGF)-2020)

^v <https://alice.ch/fr/>

^{vi} <https://www.institut-police.ch/fr/institut>

1^{ière} PARTIE : CADRAGE THÉORIQUE

- Chapitre 4 La police comme champ d'études
- Chapitre 5 Interculturalité et communication
- Chapitre 6 Le conflit dans la négociation des identités

4 La police comme champ d'études

En Suisse romande, deux sociologues ont rédigé un *Plaidoyer pour l'étude de la profession policière en Suisse* (Meyer et Pichonnaz, 2011). Ils commencent par constater la rareté des recherches décrivant et analysant en détail les policières et les policiers eux-mêmes ainsi que leur travail. Cela les conduit à préconiser de renforcer les partenariats entre milieux académique et policier, et d'envisager une approche sociologique dès lors que le travail policier est fortement relationnel. Ils suggèrent six thèmes de recherches futures : les policiers (parcours personnel et professionnel, vision du métier et de l'identité qui y est liée) ; les organisations policières (structure et organisation des corps de police) ; les pratiques de travail ; la formation (de base et continue) ; les publics et les partenaires de la police (échanges, confrontations, concertations) ; la police et les médias (et plus largement la communication).

La présente recherche fait écho à certaines réflexions de Meyer et Pichonnaz puisqu'elle s'inscrit à l'intersection entre pratiques de travail et formation – la police constituant notre terrain d'investigation et la formation l'aboutissement de nos analyses. Dans ce chapitre, nous présentons la police comme champ d'études afin d'introduire les lectrices et lecteurs dans ce monde tout en précisant l'assise de nos choix conceptuels.

4.1 Qu'est-ce que la police ?

Dans l'acception commune, la police désigne globalement « un service public qui a pour but de faire régner l'ordre et la sécurité et de réprimer les infractions »⁵. Pour autant, sa définition ne fait pas l'unanimité dans le cadre scientifique et elle ne se limite pas à un service public. Jobard et Maillard (2015) mettent en évidence trois caractéristiques de la police : la police est une institution le plus souvent publique ; la police a le droit de recourir à la violence physique ; et l'efficacité de la police requiert l'obéissance de ses agents et l'adhésion des citoyennes et citoyens. Nous précisons ces éléments ci-après.

La police est une institution publique. Toutefois, d'autres organisations publiques ou privées participent aussi à la production de l'action de police. Fassin (2016), s'appuyant sur les travaux de Foucault (2009), remarque que les Anglo-saxons disposent de deux termes : « *police*, qui signifie les forces de l'ordre et, par conséquent, s'emploie toujours au pluriel ; *policing*, qui correspond à un

⁵ Article « police », Dictionnaire de définitions, Antidote 10, version 5.1 [Logiciel], Montréal, Druide informatique, 2018.

cadre bien plus vaste de l'administration de l'ordre de la cité, qu'elle fasse ou non appel à cette institution » (2016, p.289). Le français ne dispose que d'un seul terme, police, mais il couvre trois éléments sémantiques et les confond : l'institution de police (que ce soit une police d'État ou non), les policières et policiers (le groupe professionnel), ainsi que l'action et les activités de police.

La police a le droit de recourir à la force physique. Cette prérogative est fondamentale, mais n'en doit pas moins rester exceptionnelle. La police est « l'une des institutions dépositaires du monopole de la violence physique légitime »⁶. En tant que bras armé de l'État, elle est dépendante des politiques et des lois qui établissent sa légitimité, et simultanément a pour tâche de perpétuer la légitimité de cet État. Elle assure l'ordre public, un ordre qui n'est pas neutre puisqu'il exprime des rapports de pouvoir et de domination. Cette conception de la police centrée sur l'usage de la force physique, héritée des travaux de Max Weber (sociologue) sur la définition de l'État et sur ceux d'Egon Bittner (ethnométhodologue) sur les relations entre police et société, est très répandue en sociologie depuis près de cinquante ans. Toutefois, elle est l'objet de débats importants. Des auteurs tels que Brodeur dans *Les visages de la police : pratiques et perceptions* (2003) contestent l'idée que l'usage de la force est la seule constituante fondant la définition de la police. Comme le titre de son ouvrage l'indique, Brodeur insiste sur la multiplicité et la complexité des activités de la police, qu'on ne saurait réduire au seul usage de la force légitime. Néanmoins, la fonction de coercition sociale par la force physique est et reste une composante spécifique de l'action policière, en particulier des polices étatiques (par rapport aux polices privées). À l'instar de l'institution judiciaire, la police exerce une forme de contrôle social externe (à contrario d'un contrôle interne : l'introjection, par l'individu lui-même), organisé et institutionnalisé : « c'est-à-dire un contrôle résultant de pressions sociales extérieures pour amener les individus à se conformer aux normes établies » (Loubet del Bayle, 2016, p. 143). Cependant, par rapport à l'institution judiciaire, le contrôle social de type policier peut, par le recours à la force, être plus coercitif. La fonction policière ne peut ainsi se subsumer à l'usage de la force ni à d'autres modes d'action, mais cette potentialité la différencie d'autres institutions. L'usage policier de la force physique, surtout à l'encontre de personnes minorisées, racisées ou marginalisées, telles que les personnes migrantes ou noires en référence au mouvement « Black Lives Matter », suscite depuis quelques années des interrogations et des débats publics quant à la violence et à la discrimination (Fassin, 2016). Condamnés par les médias et les politiques, les événements dépeignant un abus de force ou de la brutalité policière contribuent à relancer la discussion sur la formation de la police (Bartkowiak-Théron, 2019).

⁶Jobard, F. (2010). *Police et usage de la force*. Repéré à <http://criminologie.com/article/police-et-usage-de-la-force>

La police doit, pour exister et être à même de remplir ses tâches, pouvoir compter sur l'obéissance de ses agentes et agents et susciter l'adhésion des citoyennes et des citoyens. Jobard et Maillard (2015) précisent que : « l'autorité de la police ne va pas de soi, et il lui appartient de toujours la rechercher pour la stabiliser » (2015, p. 9). Si la police est perçue comme illégitime, elle risque d'être remise en question, voire d'être agressée. La police dispose ainsi de la force, mais elle repose sur la base fragile de l'obéissance de ses agentes et agents et de l'adhésion du public.

Manning (2003) définit la police comme une institution organisée qui peut avoir recours à la force pour assurer l'ordre social : « I consider policing to be a legitimate, bureaucratically articulated organization that holds out fatal force in control of political order » (p.41-42).

Loubet del Bayle quant à lui, préfère parler de *fonction policière*⁷ :

Il y a *fonction policière* lorsque, dans le cadre d'une collectivité présentant les caractères d'une société globale, certains des aspects les plus importants de la régulation sociale interne de celle-ci sont assurés par une ou des institutions investies de cette tâche, agissant au nom du groupe, et ayant la possibilité pour ce faire d'user en en ultime recours, si nécessaire, de la force physique. (2016, p. 145)

Nous souscrivons à ces deux définitions. Plus précisément, dans cette recherche en Sciences de l'éducation, la police est considérée comme un champ d'études plutôt qu'un objet de recherche en soi, tel qu'elle peut l'être pour la sociologie ou la criminologie. Pour Albarello, le champ d'études est d'abord un espace d'interactions entre des acteurs qui s'influencent mutuellement, ainsi qu'un espace de relations :

Un espace où des agents individuels ou collectifs voient leurs propriétés et leurs actions se définir et se déterminer en fonction des autres agents investis dans le même champ. Dans ce sens, le concept de champ est d'abord un concept relationnel dans la mesure où les différentes réalités constitutives de ce champ seront appréhendées dans des relations objectives et subjectives. (2007, p. 26)

Appréhender la police comme un espace d'interactions sociales mérite une attention particulière parce que cet espace conditionne les relations. Les potentialités d'action sont limitées par les circonstances et par les rôles respectifs de chacun-e (représentantes et représentants de l'État, personnes directement impliquées, éventuels témoins ou curieux), en gardant à l'esprit que le pouvoir des policières et des policiers est potentiellement sans limites puisqu'ils peuvent avoir recours à la force et à l'exception. Notre attention ne porte ainsi pas sur l'institution de police en tant que telle, mais sur ce qui s'y passe et comment cela affecte les rapports entre les individus. Le

⁷ C'est lui qui souligne

contexte policier détermine en partie l'horizon des possibles, des actions des individus et de leurs relations. La notion de champ d'études permet d'aller au-delà des relations entre individus pour également prendre en compte des acteurs collectifs, par exemple la police comme institution qui interagit avec d'autres acteurs collectifs, dont les associations et les médias. La notion de champ est en outre cohérente avec l'interactionnisme symbolique et le cadre sémiopragmatique de communication interculturelle.

À l'instar de Pichonnaz et Meyer (2011), nous considérons que les métiers de police sont fortement relationnels. Toutefois, ils ne sont pas toujours reconnus comme tels, en raison du mandat répressif assigné aux policières et aux policiers. Ces derniers rencontrent tout le spectre de situations de communication, dans des contextes très différents, avec toutes les couches de la société, dans ses composantes les plus diverses. Les relations sont souvent complexes dès lors qu'elles exigent à la fois autorité, écoute, détachement et empathie. Si l'image extérieure de la police est celle d'une unité organisationnelle monolithique et homogène, la fréquentation intérieure de l'institution révèle une grande diversité de métiers, d'activités, de pratiques et de personnes.

4.2 Que fait la police ?

Autre difficulté en rapport la police comme champ d'études : la nature du travail de police. Dans un article intitulé *À la recherche du travail policier*, Monjardet (1985) se demande même s'il est possible de parler de « travail policier » en soi, objectivable pour la recherche. Pour le sociologue, la recherche d'une définition du travail policier est nécessaire à la compréhension et à la découverte scientifique, mais en même temps il est malaisé de circonscrire un travail avec un tel degré d'autonomie. L'objet de recherche « travail policier » est, en quelque sorte, sans limites. Toute tentative de délimiter cet objet, de déterminer et catégoriser ses tâches centrales se heurte à ce que Monjardet décrit comme une caractéristique centrale du travail policier : un « processus de sélection constant, collectif et implicite par les exécutants eux-mêmes » (p.392) qui rend une catégorisation des tâches ou des activités presque irréalisable. L'une des raisons de cette sélection est qu'il existe tout simplement trop de tâches potentielles pour être toutes réalisées. Deux autres raisons sont l'imprévisibilité et l'indétermination du travail, puisque les policières et les policiers doivent toujours être disponibles, toujours laisser un créneau ouvert pour faire face à l'imprévu. Cela conduit à une ambiguïté : le travail policier est extrêmement encadré, mais les policières et les policiers doivent aussi sélectionner les activités prioritaires. Les tâches prescrites sont interprétées aussi en fonction de ce qui leur semble relever du vrai travail policier ou non, de leurs intérêts et de leurs motivations. Les policières, les policiers, et leur section respective (voire leur brigade) ne valorisent pas les mêmes activités. De même, la division du travail varie d'une section à l'autre. Telle

section peut valoriser de distribuer les tâches alternativement afin que chacune et chacun sache tout faire. D'autres sections préfèrent que chaque policière ou policier se spécialise dans une tâche particulière (expertise).

Jobard et Maillard (2015) rejoignent ce constat en parlant de la fonction policière. Pour eux, il existe une distance entre les missions que l'organisation policière confie à ses agentes et agents et leur représentation du vrai travail policier. De plus, comme les policières et les policiers sont les personnes appelées en derniers recours, elles peuvent être amenées à faire toutes sortes d'activités qui dépassent le cadre strict de leurs tâches prescrites. Des restrictions trop importantes mettraient en « péril le principe d'utilité universelle de la police, c'est-à-dire le fait que ses activités sont toujours susceptibles de déborder le cadre préétabli de ses missions, et qu'elle est alors la seule institution qui puisse intervenir, précisément parce que son mandat n'est pas défini. » (2015, p. 113)

Cette citation souligne la difficulté de définir ce que fait la police, et de concilier le mandat confié aux policières et aux policiers, et les représentations qu'ont ceux-ci de leur travail. Pour autant, il est possible d'identifier des mécanismes qui fonctionnent à l'interne de l'institution, comme celui de sélection des tâches. Pour Monjardet, ce processus de sélection contient des dimensions idéologiques. L'observation des activités réelles reflète bien les systèmes de valeurs et de relations de force personnalisés entre les agent·e·s de police et leur section respective (voire leur hiérarchie). Par extension, le sociologue observe dans les rapports de policières et des policiers avec la population : « une vision extrêmement personnalisée des rapports sociaux » (1985, p. 405). Monjardet en conclut qu'il convient de s'intéresser bien plus au processus de sélection qu'à l'identification des tâches et des activités et que cela vaut également pour l'enseignement en école de police.

Dans cette recherche, nous nous attachons aux interactions des policières et des policiers avec leurs publics plutôt qu'à la nature de leur travail. À la question « Que fait la police ? » nous préférons les questions : « Que font les policières et les policiers au quotidien ? » et « Comment les policières et les policiers donnent-ils du sens à leurs activités quotidiennes ? ». À la première interrogation sur les interactions policières telles qu'elles se déroulent en situation, on trouve une importante littérature sociologique sur des contextes policiers spécifiques comme : les interrogatoires de police (Edwards, 2006 ; Edwards et Stokoe, 2010 ; Heydon, 2005 ; Komter, 2001, 2002, 2003 ; Meehan, 1986 ; Stokoe, 2010 ; Stokoe et Edwards, 2010 ; D. R. Watson, 1976, 1978, 1983, 1990), les appels ou les plaintes à la police (Drew et Walker, 2010 ; Eglin et Wideman, 1986 ; Meehan, 1989, 2006 ; Tracy, 1997 ; Tracy et Anderson, 1999 ; Whalen et Zimmerman, 1990 ; Zimmerman, 1984), les interactions lors d'audiences à la cour (Atkinson et Drew, 1979) ou encore lors d'arrestations en voiture (Kidwell, 2018). Quelques recherches fondées sur la CAT (Gallois, Ogay et Giles, 2005 ; Giles,

2016) portent également sur l'arrêt des voitures et sur les stratégies d'accommodation communicationnelle. Réalisées sur la base d'enregistrements vidéos, ces recherches révèlent des différences dans les stratégies de communication des interactantes et interactants en fonction de l'ethnicité, de l'accent de la conductrice ou du conducteur et du niveau d'accommodation ou de non-accommodation. Ces recherches se fondent sur des catégorisations ethnoraciales, telles que celles d'Afro-Américaines et Afro-Américains (Dixon, Schell, Giles et Drogos, 2008), de Latinas et Latinos (Giles, Linz, Bonilla, et Gomez, 2012) ainsi que Blanches et Blancs. Avec un vocabulaire conceptuel différent, et sans se référer à des catégorisations ethnoraciales, Kidwell (2018) s'intéresse également à des stratégies d'accommodation communicationnelle entre les agent-e-s de police et les personnes qu'ils arrêtent. Elle montre que l'entente sur les raisons de l'arrestation permet d'obtenir l'alignement des personnes arrêtées sur l'agenda policier (accommodation). Dès lors, le moment qui précède l'arrestation et ses raisons perçues est essentiel pour la qualité de l'interaction qui suit. Comme la CAT, Kidwell utilise le concept d'orientation pour analyser le début de l'interaction entre agent-e-s de police et personnes arrêtées : « participants' displayed orientations toward pre-beginning events should be considered an important site of police-citizen alignment, one that can provide the basis for subsequent cooperation, or become an enduring source of trouble, contestation, and conflict. » (Kidwell, 2018, p. 310). L'orientation initiale relative au moment qui précède l'arrestation et le début de l'interaction entre agent-e-s de police et personnes arrêtées est décisive. Cette orientation initiale détermine considérablement l'interaction, que cette interaction se déroule sur un mode coopératif ou conflictuel (accommodation ou non-accommodation selon la CAT). Pour Kidwell, ces résultats sont particulièrement dignes d'intérêt, car la qualité perçue de l'interaction conditionne le ressenti des personnes arrêtées envers la police. Les personnes qui estiment avoir été respectées, écoutées et traitées équitablement perçoivent plus positivement leur rapport avec la police, quelle qu'en soit l'issue (même une amende). À cet égard, les recherches de Kidwell rejoignent celles fondées sur la CAT. Ces recherches relèvent aussi que les compétences de communication perçues des agentes et agents de police déterminent l'attitude du public envers la police (Barker, Giles et al., 2008; Choi et Giles, 2012 ; Giles, Fortman et al., 2006 ; Giles, Hajek et al., 2007 ; cités dans l'introduction). De même, les policières et policiers étant perçus comme accommodants sont également perçus plus positivement.

Les recherches d'inspiration ethnométhodologique font ressortir les enjeux pratiques du travail de police et les exigences parfois contradictoires auxquelles les policières et policiers doivent satisfaire. Par exemple dans les interrogatoires de police (Komter, 2001), policières et policiers doivent à la fois produire un procès-verbal au plus proche de la parole de la personne suspecte ou victime, et

en même temps produire un document valable juridiquement, car ce procès-verbal est utilisé pour des procédures judiciaires. Cette tension entre deux exigences potentiellement incompatibles ne se retrouve pas seulement durant les interrogatoires. Elle est même caractéristique de plusieurs des contextes policiers susmentionnés, et relevée dans des recherches de terrain de longue durée. Il en résulte que les policières et les policiers sont régulièrement amenés à faire des choix pour privilégier l'une ou l'autre exigence, et que ces choix s'appuient souvent sur des considérations d'ordre moral. Dans le cadre d'un interrogatoire, d'autres enjeux pratiques conditionnent la rédaction du procès-verbal par exemple : la rédaction des propos de l'interrogé-e à la première personne, en plus de la nécessité d'interroger et d'écrire à l'ordinateur simultanément. Les recherches d'inspiration ethnométhodologique mettent ainsi en évidence le travail de production de la preuve (et de négociation avec la personne interrogée) qui découle des exigences adressées aux policières et policiers et des enjeux pratiques de réalisation des tâches qui leur sont confiées (interroger et produire un procès-verbal). Komter (2001) reprend les critiques adressées à la police qui ne tiennent compte ni de la compétence des interrogatrices et interrogateurs, ni de la nature contradictoire de la tâche demandée :

(...) la nature contradictoire du travail des interrogateurs de police, une des conséquences de laquelle étant qu'on reproche à la police de faire son travail. Cela pose la question de savoir si les bonnes intentions des réformateurs portent sur des choses véritablement réformables. Tant que les critiques adressées à l'activité des interrogateurs de police ne prennent pas la mesure du caractère pratique et de la complexité morale du travail de ces derniers, les réformes seront condamnées à échouer, à moins de fondamentalement transformer la profession elle-même. (p. 393)

Les enjeux pratiques, la nature parfois contradictoire des tâches prescrites, et les considérations morales qui jalonnent le travail policier nous ont amenée à concentrer notre recherche sur le sens que les policières et les policiers donnent à leurs activités, afin de mieux saisir les tensions (pratiques et morales) qui les habitent : notre seconde interrogation.

De l'ensemble de ce corpus de recherches en sociologie, quelques travaux se distinguent, car ils portent sur des situations où la dimension interculturelle est saillante, telles que les auditions mobilisant des interprètes (Komter, 2005), ou encore des situations relatives à des insultes à caractère racial rapportées par les plaignantes et plaignants auprès du service de médiation de voisinage et auprès de la police (Stokoe et Edwards, 2007). Par rapport à une perspective de communication interculturelle, ces recherches focalisent sur des identités racisées et sur des questions de langue. Notre approche de l'interculturalité se veut plus large, en observant comment se construisent des catégorisations d'ordre culturel et comment les interactions se déroulent en

contexte d'interculturalité (ce qui comprend, mais ne se limite pas au propos à caractère racial, aux difficultés de traduction ou à l'organisation interactionnelle du travail avec des interprètes).

Par comparaison avec les recherches issues de la sociologie ou de la criminologie qui constituent la majeure partie des recherches sur la police, la thèse adopte une approche sémiopragmatique et interculturelle des processus communicationnels. Cette recherche de thèse ambitionne d'enrichir mutuellement les recherches antérieures en faisant appel à des références issues de la communication interculturelle et de la psychologie sociale, ainsi que d'enrichir le domaine de la communication interculturelle par une recherche sur les interactions de police, sous-étudiées dans le domaine. Dans l'ensemble, la mobilisation de références disciplinaires plurielles s'inscrit dans la perspective interdisciplinaire essentielle aux Sciences de l'éducation.

Pour de plus amples lectures sur la sociologie de la police, nous retenons les ouvrages de synthèse suivants : Brodeur (2003); Jobard et Maillard (2015); Kenney et McNamara (1999); Loubet del Bayle (2016), et enfin Manning et Van Maanen (1978) ou des *Readers* Brodeur et Monjardet (2010), Kappeler et Schaefer (2018) et Newburn (2005). Les références suivantes mettent en évidence les grandes tendances de la recherche sur la police : Cockbain et Knutsson (2014) ainsi que Wu et al. (2018).

En ce qui concerne la formation des adultes et de l'analyse du travail, nous ne cherchons pas à questionner une différence entre tâche prescrite et effectuée ni à évaluer qualitativement la réalisation de telle ou telle tâche ou l'aboutissement de telle autre activité. Nous prenons comme faits les interactions policières au quotidien et avons pour objectif d'observer les relations qui s'y tissent. Cette approche est fidèle à l'entrée par l'activité en formation des adultes (Barbier, 2013). Il s'agit de partir de la connaissance et de la compréhension du travail réel pour aboutir à des pistes de formation. Cette entrée par l'activité pour la formation des adultes est approfondie dans la méthode de recherche.

5 Interculturalité et communication

5.1 De la culture à l'interculturalité

À la fois comme concept scientifique et comme réalité vécue la culture semble insaisissable. Des métaphores peuvent aider à la conceptualiser ou à la percevoir. Ogay et Edelmann (2016) proposent trois métaphores : la culture comme une langue, la culture comme l'air et la culture comme un fluide non newtonien. Premièrement, la culture s'apparente à une langue. Elle est une ressource pour communiquer à l'intérieur d'un groupe culturel. Sa grammaire et sa structure permettent de transmettre du sens, même si, chaque individu l'utilise de manière personnelle (Barmeyer, 2007). Toutefois, cette transmission n'est pas à l'abri d'un mot mal compris, d'un ton inapproprié, d'un geste ou d'une posture jugés « bizarres ». Dès lors, le sens se brouille et l'incompréhension peut rapidement avoir de sérieuses conséquences sur la relation.

Deuxièmement, la culture est comme l'air que nous respirons. Elle est partout autour de nous, imperceptible et pourtant vitale pour la vie en communauté. Dès que l'on essaie de l'attraper, elle nous file aussi entre les doigts. Comme l'eau, la culture est liquide. Tant qu'elle ne rencontre pas d'obstacles, elle reste fluide. Toutefois, elle peut aussi se durcir quand elle rencontre un obstacle, voire changer de forme et se cristalliser sous la contrainte. Suivant cette idée, la troisième métaphore est celle de la culture comme un fluide non newtonien. Un fluide dont la densité augmente jusqu'à devenir impénétrable, voire solide, lorsqu'une force extérieure le presse. Les individus peuvent évoluer dans une culture sans vraiment en prendre conscience. Malgré tout, lors de la rencontre avec d'autres groupes culturels, les positionnements identitaires peuvent se durcir autour de repères culturels collectifs. Cela vaut également à l'échelle individuelle, à tel point que Camilleri et Cohen-Emerique (1989) parlent de chocs des cultures, ou de choc culturel, pour qualifier ce que peuvent ressentir des travailleuses et de travailleurs sociaux lors de rencontres avec des personnes issues de l'immigration, ou pour décrire l'expérience initiale de personnes affectées dans un pays étranger.

Pour insaisissable qu'elle soit, la culture a reçu de très nombreuses définitions (Cuhe, 2010), depuis sa première définition conceptuelle en ethnologie, proposée en 1871, par l'anthropologue anglais Tylor en ouverture de premier chapitre de *Primitive culture*, son œuvre de référence :

Culture or Civilization⁸, taken in its wide ethnographic sense, is that complex whole which includes knowledge, belief, art, morals, law, custom, and any other capabilities and habits acquired by man as a member of society. (p. 1)

En 1952, Kroeber et Kluckhohn (1952), anthropologues, identifient 160 définitions de la culture et optent pour la suivante :

Culture consists of patterns, explicit and implicit, of and for behaviour acquired and transmitted by symbols, constituting the distinctive achievement of human groups, including their embodiments in artefacts; the essential core of culture consists of traditional (i.e. historically derived and selected) ideas and especially their attached values; culture systems may, on the one hand, be considered as products of action, on the other as conditioning elements of further action (p. 181).

En 2006, avec l'objectif annoncé de poursuivre les travaux de Kroeber et Kluckhohn (1952), Baldwin, Faulkner, Hecht et Lindsley (2006) proposent une liste actualisée de quelque 300 définitions. Ils opèrent une analyse inductive de cet ensemble, dont ressortent sept thèmes. La culture comme : une structure, une fonction, un processus, un produit, une sorte de raffinement, une appartenance de groupe et enfin une question de pouvoir ou d'idéologie. Ils admettent que ces distinctions catégorielles sont perméables. Quinze ans après leur publication, elles restent opérationnelles.

En 2012, Jahoda (2012) compare les ouvrages publiés en psychologie entre 2009 et 2011 portant sur la culture, et discute leurs définitions. Il relève que plus d'un demi-siècle après la définition de Kroeber et Kluckhohn (1952), il existe encore une collection très importante et diversifiée de définitions de la culture. Plus problématique, il met en évidence que certaines de ces définitions sont incompatibles les unes avec les autres à la fois au niveau logique et au niveau de leur contenu. Il en conclut qu'on ne peut abandonner le concept de culture tant il est indispensable, mais que tenter de le définir est tout aussi futile. Il propose d'utiliser simplement le concept et d'en donner une définition si besoin, moyennant certaines contraintes. Parmi celles-ci, il mentionne qu'on ne peut plus définir la culture par rapport à la seule nationalité, même si cette pratique perdure. De sa démarche, un argument ressort également, qui permet partiellement d'expliquer la multiplicité de ces définitions. Selon lui, la culture est un construit social : « it must be stressed that « culture » is not a thing, but a social construct vaguely referring to a vastly complex set of phenomena » (p. 300). Cet argument attire l'attention sur la part construite des concepts scientifiques et rappelle que les chercheuses et les chercheurs participent à la création de la réalité qu'ils délimitent

⁸ Historiquement, culture et civilisation ont des acceptions différentes en français et en allemand (Cuche, 2010 ; Kroeber et Kluckhohn, 1952).

conceptuellement. Abdallah-Preteceille (2003; 2006) développe un argumentaire similaire et soutient que l'interculturalité est un paradigme. Un rapport de la chercheuse ou du chercheur à un objet construit. À cet égard, aucun fait n'est interculturel *per se*. Ce n'est pas une caractéristique propre de l'objet, mais un mode d'interrogation de ce dernier.

En réponse à l'article de Jahoda (2012), Mironenko et Sorokin (2018) soutiennent quant à eux que la recherche d'une définition de la culture est nécessaire pour le développement des connaissances en Sciences humaines et sociales. Ils ajoutent que le débat actuel sur la culture devrait impliquer des changements méthodologiques à plus large échelle dans l'organisation de ces sciences. Leur argumentation s'articule sur le fond d'un changement conceptuel de la nature même du rapport de l'être humain à son environnement (« ontological shift »). Un rapport où l'humain n'est plus seulement déterminé par des structures qui lui sont extérieures, mais où il est aussi capable d'agir sur ce qui l'entoure. Les distinctions entre la culture intérieure et/ou extérieure à l'individu, amorcées par Jahoda (2012) sont dès lors en passe d'être caduques. La réalité est conçue comme une construction sociale, plutôt qu'une condition exogène sur laquelle l'individu n'a pas de prise. Dans cette optique, l'individu est le point de pivot, l'élément déterminant et décisif qui peut agir sur sa réalité à l'aide d'identités choisies librement et en fonction de ses objectifs personnels.

En 2017, Frame met en évidence que le concept de culture reste utile pour les Sciences sociales. Tout d'abord, il intègre les critiques dont ce concept a été l'objet, notamment quant à son manque de précision et à ses usages abusifs dans la sphère scientifique, mais aussi hors de celle-ci, dans le discours commun. Puis, il rejoint Ogay et Edelmann (2016) sur une définition de la culture comme fluide non newtonien. Il reconnaît que le concept de culture sert parfois de justification à la construction de différences et aux tensions qui en résultent. L'usage de définitions monolithiques de la culture ou de la diversité participe dans ce sens à la création et au renforcement de frontières ethniques et symboliques (Barth, 1969, cité par Frame). Il constate aussi que la critique majeure adressée au concept de culture est de mettre trop d'emphasis sur les différences et de masquer la complexité des processus sociaux qu'il est supposé expliquer. Par ailleurs, l'idée même que les membres d'une société ou d'un groupe social partageraient tous les mêmes références culturelles est trop homogénéisante. Elle ne permet pas de comprendre les dynamiques sociales, en particulier dans des sociétés dites postmodernes (Lyotard, 1985). Les individus y vivent avec une grande diversité et une plus grande fluidité dans leurs choix identitaires (Bauman, 2010). Soit dit en passant, cette grande flexibilité dans les choix identitaires est aussi source d'anxiété (Bauman, 2007).

Tout en considérant les dynamiques sociales actuelles, Frame rejette une vision déterministe et essentialisante de la culture, lui préférant une approche communicationnelle de la culture,

explorant les liens entre culture et communication. Il défend une définition de la culture avec une multiplicité de niveaux, afin d'éviter une confusion : attribuer les comportements des individus à des caractéristiques de groupes (niveau macrosocial), en omettant de prendre en compte que les individus adaptent leurs comportements en fonction de la situation et des personnes qu'ils rencontrent (niveau microsocioal). Dans ce cas, il s'agit d'une erreur écologique de raisonnement : des inférences abusives à l'échelle individuelle à partir de résultats obtenus à l'échelle de groupe. Pour citer Desjeux et sa théorie des échelles d'observations de la culture (2002, p. 5) :

Il faut donc accepter que certaines observations macro-culturelles soient justes à cette échelle, mais que leur pertinence explicative disparaisse quand on change d'échelle, et donc que le lien entre un modèle explicatif macroculturel et des pratiques microsocioales n'est pas mécanique. La culture peut jouer comme contexte, mais pas comme variable explicative indépendante.

Dans la même veine, les interactions entre les différents niveaux (macrosocial et microsocioal) rendent difficilement envisageable l'utilisation de la culture comme variable de façon isolée.

À l'instar de Frame, nous préférons une approche communicationnelle de la culture, que ce dernier définit comme : « Un processus social continu de développement, à travers les interactions au sein d'un groupe social, d'un ensemble idéalisé de savoirs, transmis par la socialisation dans le groupe et attribué à ses membres » (2013, p.111). De ce point de vue, la culture (comme ensemble idéalisé) est utilisée comme cadre de référence (repères de significations) pour la communication. Ce cadre de référence permet de communiquer, pas seulement en utilisant une langue, mais aussi en sachant comment s'adresser à qui, comment se comporter et comment se faire comprendre. En même temps, la culture se modifie dans la communication (développement à travers les interactions). Quand les individus communiquent, ils font aussi évoluer cet ensemble idéalisé de savoirs. Frame parle de la dualité du concept de culture (2017) : soit que la culture dans un même mouvement structure la communication et simultanément est performée, voire modifiée dans la communication entre les individus.

En d'autres termes, la culture constitue un répertoire de significations dans lequel les individus puisent (consciemment ou inconsciemment) pour interagir avec autrui à travers de comportements communicatifs : verbaux, paraverbaux ou non verbaux. Nous parlerons donc de références culturelles, plutôt que de cultures, dans les interactions. Les références culturelles sont des repères de signification pour interpréter la situation et se comprendre mutuellement. Cela nous permettra de montrer que les individus mobilisent des références culturelles différentes en fonction de leurs interlocutrices et interlocuteurs, de la nature de l'interaction, et du contexte. La définition des références culturelles comme des repères signifiants et de la culture comme un répertoire de

significations plus ou moins commun rejoint la définition de la culture selon Ting-Toomey et Chung (2012).

Culture is defined [...] as a learned meaning system that consists of patterns of traditions, beliefs, values, norms, meanings, and symbols that are passed on from one generation to the next and are shared to varying degrees by interacting members of a community. (p. 16)

Cette définition précise celle de Frame, en cela qu'elle détaille des composantes de « l'ensemble idéalisé de savoirs » (Frame, 2014, p.111). On en retiendra qu'elle intègre des systèmes de valeurs et des aspects idéologiques. On peut y ajouter : la perception des rôles, les habitudes dans les comportements, les artefacts et les produits comme les lois et les procédures (Spencer-Oatey et Franklin, 2009). La liste de ces composantes reste incertaine. C'est là qu'une approche communicationnelle de la culture est intéressante. En effet, plutôt que d'essayer de déterminer une fois pour toutes « cet ensemble idéalisé de savoirs » pour un groupe donné, la culture est présentée comme un processus. Ce processus résulte de la co-construction des repères de signification dans la relation intersubjective. L'analyse de ce processus révèle la dynamique et l'émergence de la culture. L'analyse focalise sur les individus eux-mêmes, et évite ainsi d'attribuer leurs comportements à une culture supposée unifiée et prédéfinie.

Le concept de processus communicationnel n'est pas sans faire écho aux propos de Scollon et Scollon (2012) pour lesquels la culture est un verbe. Elle n'est pas une caractéristique de l'individu ou d'un groupe, même si elle résulte d'une adaptation à un environnement. La culture est surtout ce que l'on en fait, et la façon de le faire diffère en fonction du moment et des circonstances. Ces deux auteurs reconnaissent que les individus vivent dans un certain contexte culturel, mais affirment qu'on ne saurait pour autant définir une culture pour un groupe social, au motif qu'une telle culture n'existe pas comme entité indépendante dudit groupe. Leur conception de la culture comme verbe implique, pour la recherche interculturelle, de ne pas se focaliser sur l'appartenance culturelle supposée d'un groupe d'individus (les Chinois versus les Suisses), mais se centrer sur ce que les individus sont en train de faire, et sur les outils (dont la langue) auxquels ils recourent pour le faire. La focale porte sur la manière dont les individus mobilisent, dans leurs interactions, des références (culturelles) apprises dans un ou plusieurs groupes sociaux. L'utilisation de ces références leur permet, entre autres de démontrer leur appartenance à un ou plusieurs de ces groupes.

Dans *Intercultural Interaction*, Spencer-Oatey et Franklin (2009, p. 14) rappellent plusieurs définitions de la culture (Kroeber et Kluckhohn, 1952; Schwartz, 1992 ; Geertz, 1973 ; Matsumoto,

1996 ; Triandis, 1989 ; Spencer-Oatey, 2008 ; Thomas, 1996, et Hannerz, 1992). Ils en déduisent quatre caractéristiques transversales de la culture :

- elle se manifeste par des régularités plus ou moins explicites, dans les comportements et les repères de significations ;
- elle est associée à un groupe social, mais il n'y a pas deux individus dans ce groupe qui partagent exactement les mêmes caractéristiques culturelles ;
- elle influence le comportement et l'interprétation des comportements ;
- elle est acquise et/ou construite à travers les interactions avec les autres.

Ces caractéristiques se retrouvent chez les auteurs précédemment cités : Frame (2013) ; Ting-Toomey et Chung (2012) et Scollon et Scollon (2012), et nous les retenons également pour asseoir notre définition du concept de culture. La dernière caractéristique (la culture est acquise et/ou construite à travers les interactions avec les autres) est particulièrement manifeste dans une approche à la fois communicationnelle de la culture et sémiopragmatique des interactions sociales. Elle rappelle les ancrages dans l'interactionnisme symbolique du cadre d'analyse sémiopragmatique de communication interculturelle, inspiré de Goffman (1974) ainsi que des travaux l'École de Chicago (avec des sociologues tels que G.H. Mead, G. Simmel, H. Blumer, R. E. Park et H. Becker). Plus largement, l'approche dite interactionniste et pragmatique de la culture est héritière des travaux de Bateson et de l'École de Palo Alto dans les années 50'. Les chercheuses et les chercheurs s'inspirant de cette « anthropologie de la communication » concentrent leurs efforts pour « analyser les processus d'interactions qui produisent des systèmes culturels d'échange » (Cuche, 2010, p. 54). Les interactionnistes soulignent également la dimension contextuelle des interactions. Le changement de contexte d'une interaction à l'autre explique pourquoi la culture n'est pas un ensemble unique et stable, et pourquoi les individus peuvent avoir des discours ou des comportements différents selon le contexte, sans pour autant se sentir (psychologiquement) en contradiction avec eux-mêmes.

L'ensemble de ces considérations nous amène à choisir la définition de la culture par Camilleri (1989) de la culture :

La culture est *l'ensemble* plus ou moins lié des *significations acquises* les plus persistantes et les plus *partagées* que les membres d'un groupe, de par leur *affiliation* à ce groupe, sont amenés à *distribuer* de façon prévalente sur les stimuli provenant de leur *environnement* et d'eux-mêmes, induisant vis-à-vis de ces stimuli des *attitudes*, des *représentations* et des *comportements* communs valorisés, dont ils tendent à assurer la reproduction par des voies non génétiques. (p. 27)

Cette définition rejoint les caractéristiques mentionnées par Spencer-Oatey et Franklin (2009) et est cohérente avec une approche communicationnelle de la culture et sémiopragmatique des interactions sociales. On y retrouve :

- l'ensemble idéalisé de savoirs » évoqué par Frame : *l'ensemble plus ou moins lié des significations acquises* ;
- les repères de signification : les *significations acquises* ;
- l'idée que, au-delà des *significations acquises les plus persistantes et les plus partagées*, les membres du groupe peuvent avoir d'autres savoirs, d'autres repères de signification ;
- la reconnaissance du rôle des identités : les *affiliations* de groupes ;
- l'importance du contexte : *les stimuli provenant de l'environnement et d'eux-mêmes* ;
- et l'idée que l'interprétation de l'environnement (y compris de soi et des autres) produit des *attitudes, des représentations et des comportements* communs valorisés.

Cette définition nous paraît la plus opérationnelle pour couvrir les différents aspects du concept de culture dans une approche communicationnelle et sémiopragmatique, ainsi que pour servir à la production et à l'analyse des données de cette recherche. Elle a toutefois une limite : tout groupe social est-il un groupe culturel ? Tout groupe social développe-t-il une culture qui lui est propre ? Cette question est pertinente dans la mesure où elle renvoie à notre champ d'études : peut-on parler de culture policière ? Ou de culture des policières et des policiers ? Les membres d'un groupe social se réfèrent à un répertoire de significations d'ordre culturel dans la mesure où celui-ci est plus au moins partagé et intériorisé, et qu'il est adapté aux nécessités du contexte. Ainsi, dans leurs interactions, les membres d'une même communauté ne peuvent sans cesse redéfinir les normes de leurs relations, les comportements communicatifs adéquats, et leur langage. On peut imaginer que ces membres ne peuvent constamment réinventer dans sa totalité la langue avec laquelle ils communiquent. Les policières et les policiers développent un répertoire de significations communes, qui à ce titre peuvent être considérées comme des références à une culture policière.

Cela dit, la définition de la culture renvoie à une autre question, tout aussi complexe : la définition d'une situation d'interaction interculturelle. L'interculturalité d'une situation ne peut être définie *a priori* à partir d'appartenances objectives des individus. Les appartenances et les identités sont en négociation entre les individus qui interagissent (Ting-Toomey, 2005; Ting-Toomey, 2015). Plusieurs auteurs parlent de la dimension subjective de l'identité et de la différence culturelle et interrogent comment les individus créent des catégorisations d'appartenances et les utilisent pour interagir avec autrui. Pour leur part, Collier et Thomas (1988), et plus récemment Žegarac (2009), suggèrent qu'une situation est interculturelle dans la mesure où au moins l'une ou l'un des acteurs se rend compte qu'elle est influencée par des facteurs d'ordre culturel : « an intercultural situation is one in

which the cultural distance between the participants is significant enough to have an effect on interaction/communication that is noticeable to at least one of the parties » (2009, p. 41). Pour autant, ce n'est pas parce qu'aucune différence culturelle n'est perçue qu'elle n'existe pas. Rejoignant les critiques et les questionnements de Ogay (2000, 2005), l'interculturalité d'une situation ne peut être appréhendée par la seule expérience subjective de l'individu. D'une part, bien des comportements communicatifs sont inconscients. Et d'autre part, la conscientisation de son cadre de références culturelles est un enjeu pour la communication (« mindful communication », Gudykunst, 2005). De plus, l'on ne peut omettre les facteurs macro-contextuels des relations intergroupes (dont les contextes sociohistoriques et politiques : Gallois, Ogay et Giles, 2005 ; Giles, 2016) et les conditions immédiates de l'interaction. En gardant cela à l'esprit, la prise en compte de l'expérience subjective des individus a des conséquences importantes sur les méthodes et les questions de recherche en communication interculturelle. À l'instar de Hua (2015), nous nous inscrivons dans une approche interprétative visant à comprendre le sens que les individus donnent à leurs identités et à celles d'autrui. Pour définir l'interculturalité d'une situation, Hua souligne que les individus peuvent rendre saillantes ou non des références culturelles identitaires :

[intercultural research] seeks to interpret how participants make (aspects of) cultural identities relevant or irrelevant to interactions through the interplay of self-orientation and ascription-by-others and the interplay of language use and social cultural identities. (Hua, 2015, p. 109)

Cela nous conduit à poser la question : comment l'interculturalité d'une interaction se construit-elle ? Cette question est au cœur de l'approche sémiopragmatique de la communication interpersonnelle et interculturelle (Frame, 2013) choisie comme cadrage théorique. Pour Frame, l'activité n'est pas interculturelle en soi. Elle le devient à partir de repères de signification qu'un ou plusieurs individus y introduisent :

La communication interculturelle implique un processus de médiation entre cultures différentes. Sur le plan microsocial, cela peut impliquer la co-construction intersubjective du sens à partir de plusieurs systèmes de signification plus ou moins distincts. Une interaction est multiculturelle si elle mobilise des individus socialisés dans des cultures différentes. En revanche, leur activité devient interculturelle, dans la mesure où ils se servent de leurs différentes cultures en tant que systèmes de signification préfigurés pour performer des repères de signification communs. (p. 284)

Cette approche de la communication interculturelle a déjà été évoquée dans l'introduction. Le qualificatif sémiopragmatique fait référence à la manière dont les individus produisent du sens (se comprennent et se font comprendre) et sur la façon dont ce sens est mis en acte dans les

interactions interpersonnelles (comme des actrices et des acteurs qui interprètent un script et des rôles). Cette approche s'appuie sur la prise en compte des trois niveaux qui structurent les repères de signification dans une situation de communication (Frame, 2017 ; 2013). Ces trois niveaux de sens d'une interaction sociale sont :

- le niveau de la préfiguration, c'est-à-dire le préexistant culturel : « culture, structure sociale, rôles, savoir-faire interactionnel, codes, rites... » (2013, p. 203) ;
- le niveau de la configuration, c'est-à-dire le dispositif social propre à la situation en cours : « éléments pertinents par rapport à la définition de la situation » (2013, p.203) ;
- le niveau de la figuration, c'est-à-dire ce qui se passe pendant l'interaction : « le performatif/l'émergent dans l'interaction elle-même » (2017, p.1).

La prochaine section a pour objectif d'expliquer cette modélisation.

5.2 Cadrer la communication à l'aide de l'approche sémiopragmatique

Le cadre d'analyse sémiopragmatique de la communication interculturelle repose sur les apports de la communication interculturelle (Gallois, Ogay et Giles, 2005 ; Giles, 2016 ; Gudykunst, 2005 Gumperz, 1982) et les apports des théories de l'identité⁹ (McCall et Simmons, 1978; Stryker et Burke, 2000; Tajfel, 1981; Turner, 1982). Il est enrichi par les réflexions théoriques de l'interactionnisme symbolique (Le Breton, 2012), de la sémiotique (Boutaud, 1998; Frame et Boutaud, 2011) et de la pragmatique de la communication (Austin, 1962; Thibault et van Leeuwen, 1996; Watzlawick, Bavelas, et Jackson, 1967). Premièrement, la présente section reprend deux théories antérieures¹⁰ qui ont fortement contribué au développement de l'approche sémiopragmatique de communication interculturelle : d'abord la théorie de la gestion de l'anxiété et de l'incertitude (Gudykunst, 2005) et ensuite la théorie de l'accommodation communicationnelle (Gallois, Ogay et Giles; 2005; Giles, 2016).

5.2.1 Communiquer efficacement avec l'Autre

Selon Gudykunst (2005), l'efficacité de la communication interpersonnelle (plus ou moins inter- ou intraculturelle) repose sur nos capacités à interagir consciemment (« mindfully ») pour réguler l'incertitude (niveau cognitif) et l'anxiété (niveau affectif) causées par une situation inhabituelle, et plus particulièrement par la rencontre avec l'inconnu·e, la ou le « Stranger », au centre de la théorie

⁹ Pour une présentation et une discussion détaillée de la notion d'identité voir Frame (2013), chapitre 2 : Figures de l'étranger dans les interactions (pp. 59-96).

¹⁰ Pour une présentation et une discussion détaillée de ces deux théories voir Ogay (2000).

de la gestion de l'incertitude et de l'anxiété. Gudykunst prend son inspiration de la pensée de Simmel¹¹ (Simmel, 1908; Vandenberghe, 2009) pour définir la ou le « Stranger ». L'étrangère ou l'étranger n'est pas une ou un touriste, mais plutôt une immigrante ou un immigrant. Ce sont les membres du groupe d'accueil qui la ou le situent par rapport à eux-mêmes comme une personne étrangère. Cette personne étrangère n'est ni tout à fait intérieure (elle a d'autres valeurs, d'autres manières de faire), ni tout à fait extérieure (puisque'elle est là pour de bon). Elle est celle qui se retrouve à la fois la proximité et l'éloignement. « Die Einheit von Nähe und Entferntheit, die jegliches Verhältnis zwischen Menschen enthält, ist hier zu einer, am kürzesten so zu formulierenden Konstellation gelangt: die Distanz innerhalb des Verhältnisses bedeutet, dass der Nahe fern ist, das Fremdsein aber, dass der Ferne nah ist. »¹² (Simmel, 1908, p.685). En français, la traduction *ad litteram* de « Stranger » par étranger ou étrangère est hasardeuse, car elle induit une confusion avec la dimension de nationalité. Le ou la « Stranger » est plutôt une personne qui ne nous est pas familière. Son comportement est difficilement prévisible. En anglais comme en français, cette personne est étrange : bizarre, curieuse voir suspecte. C'est pourquoi, à l'instar d'Ogay (2000), nous préférons l'utilisation du terme l'Autre à celui d'étranger ou d'étrangère¹³.

En pratique, Gudykunst (2005) utilise le concept de l'Autre de Simmel (1908) pour lier les processus interpersonnels et intergroupes (ou interculturels). L'Autre contient à la fois les dimensions apparemment contradictoires d'appartenance et de différenciation. Pour Gudykunst, toute relation est caractérisée par un degré plus ou moins élevé d'étrangeté (« strangeness ») puisque l'on ne peut pas partager toutes les appartenances d'une autre personne (y compris au sein d'une même culture). Nous sommes donc plus ou moins étrangères à l'une ou l'autre personne. Ce qui caractérise l'étrangeté ou l'interculturalité d'une interaction ce sont les identités mises en avant (sociales, personnelles ou encore de rôles).

¹¹ D'ailleurs, Goffman s'inspire également de Simmel, en particulier de sa réflexion sur la société et les interactions sociales (Vandenberghe, 2009). La pensée de Simmel a influencé les travaux de l'école de Chicago dont R. Park et E. Hughes (Mieg, Sundsboe, et Bieniok, 2011).

¹² « L'unité de proximité et d'éloignement, que contient toute relation entre les personnes, est arrivée à une configuration qui peut être formulée de la manière suivante et la plus courte possible : » (notre traduction) « la distance dans la relation signifie que le proche est lointain, et l'étrangeté que ce qui est lointain est proche. » Citation et traduction originale de Vandenberghe (2009, p.66)

¹³ Pour une discussion sur les différents modes de représentation de l'Autre/étranger voir Frame (2013), chapitre 2 : Figures de l'étranger dans les interactions (pp. 59-96).

5.2.1.1 *L'incompréhension, deux causes fondamentales : l'incertitude et l'anxiété*

Dans la rencontre avec l'Autre, c'est la communication efficace que cherche à expliquer (voire même à prédire) Gudykunst (2005). Dans son modèle, il fait ressortir deux causes principales à l'incompréhension dans la communication : l'incertitude (cognitive) et l'anxiété (affective). Gudykunst (2005) considère qu'une communication est efficace dans la mesure où le message est passé entre deux personnes. C'est-à-dire que le sens attribué initialement par la première personne est interprété de la même manière par son interlocutrice ou son interlocuteur. Cependant, plus le degré d'étrangeté augmente, plus il y a d'incertitude dans l'interprétation du message (incertitude cognitive), mais aussi dans l'interprétation des comportements communicationnels (incertitudes explicatives). Il y a incertitude quant aux comportements à adopter et aux réactions probables de l'autre (incertitude prédictive). L'anxiété est le pendant affectif de l'incertitude cognitive. Plus le degré d'étrangeté de l'interaction augmente, plus le degré d'incertitude est grand, et plus le degré d'anxiété augmente.

Il s'ensuit que pour maintenir une communication efficace, l'interaction ne doit pas dépasser le seuil maximal de tolérance à l'incertitude et à l'anxiété sans quoi la situation devient menaçante. *A contrario*, l'interaction n'est pas assez stimulante si elle ne dépasse pas le seuil minimal de tolérance de l'incertitude et de l'anxiété. Les premières rencontres, surtout avec une ou un Autre, sont caractérisées par un fort degré d'incertitude et d'anxiété. Petit à petit, une meilleure (re)connaissance mutuelle peut permettre d'augmenter la prévisibilité et de réduire les degrés d'incertitude et d'anxiété. Tout comme le degré d'étrangeté, les degrés d'incertitude et d'anxiété se transforment au fur et à mesure de l'interaction et de l'établissement de la relation.

5.2.1.2 *7 causes superficielles et 47 axiomes*

Aux causes fondamentales s'ajoutent des causes superficielles réparties en 7 catégories : le concept de soi (« self concept »), la motivation à interagir (« motivation to interact »), les réactions aux Autres ou aux personnes étrangères (« reactions to Strangers »), les catégorisations sociales attribuées aux Autres (« social categorizations of Strangers »), les processus situationnels (« situational processes »), la connection avec les Autres (« connection with Strangers ») et des interactions éthiques (« ethical interactions »). En combinant ces 7 causes superficielles avec les causes fondamentales (anxiété et incertitude) Gudykunst (2005) parvient à 34 axiomes explicatifs de l'efficacité dans la communication, 5 axiomes supplémentaires sont associés au processus médiateur de pleine conscience (« mindfulness ») et 7 sont consacrés aux variations culturelles.

5.2.1.3 *Vers une communication efficace et éthique : la « mindfulness »*

Pour Gudykunst (2005), la « mindfulness » est une attitude pleinement consciente du processus de communication. Habituellement, nous fonctionnons sur un mode plus ou moins automatique, considérant que notre interlocutrice ou notre interlocuteur partage nos références symboliques (scripts interprétatifs). Toutefois, dans la rencontre avec l'Autre, le partage des références ne va pas de soi. Il est donc nécessaire d'être pleinement conscient du processus de communication pour avoir une communication efficace. Trois considérations éthiques affectent aussi le degré d'anxiété : le maintien de la dignité (« maintaining dignity »), l'inclusion morale (« moral inclusiveness »), et le respect des Autres (« respect for Strangers »). Une intégration pleinement consciente de ces considérations éthiques devrait permettre de réduire l'anxiété et de renforcer la confiance de part et d'autre.

Ci-après, la théorie est représentée avec un schéma de synthèse reprenant les causes fondamentales, les causes superficielles, et l'attitude de « mindfulness ». Ensuite, nous discutons les causes et les axiomes qui nous semblent particulièrement saillants dans les interactions policières.

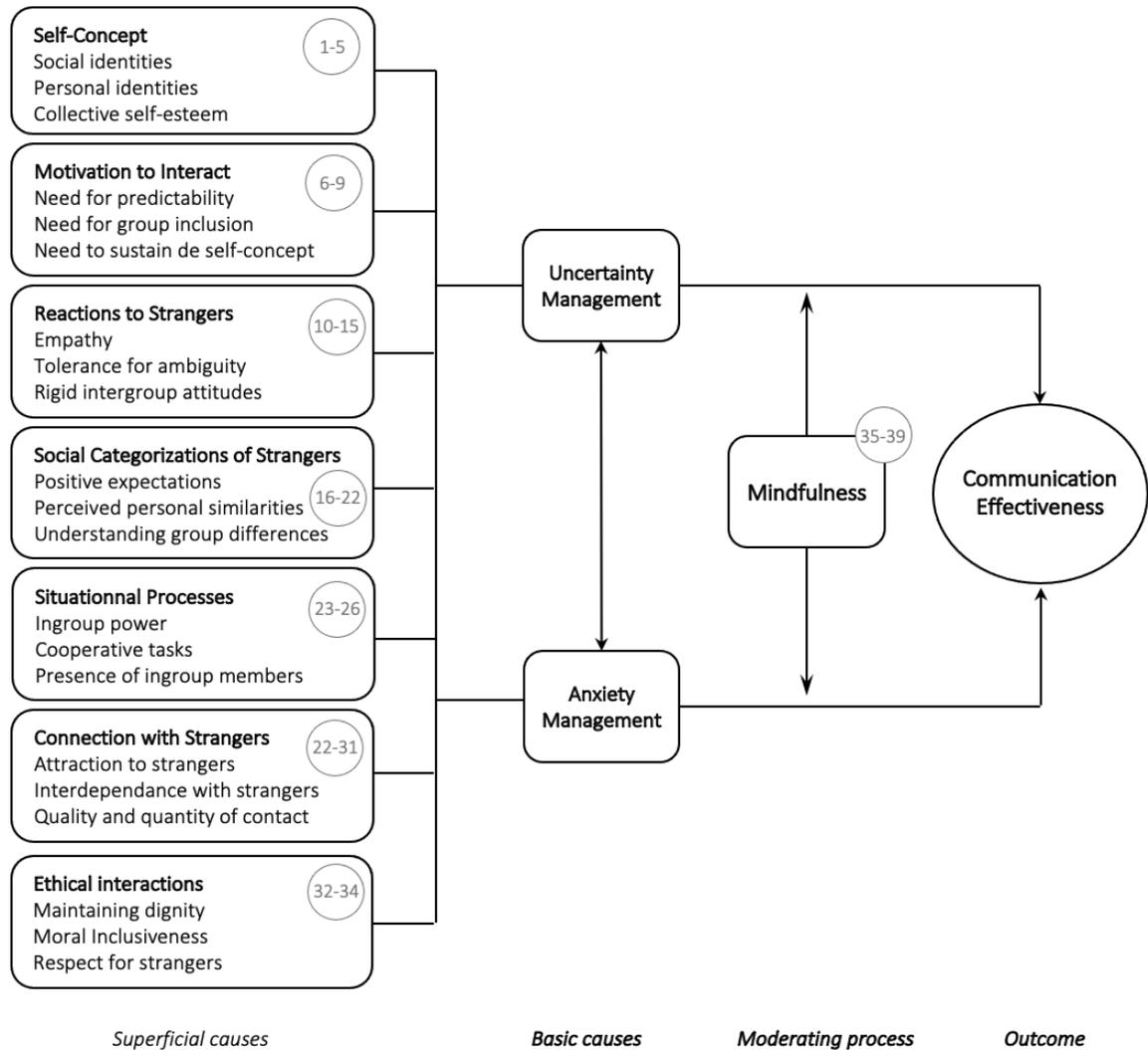


Figure 1: représentation schématique de la théorie de la gestion de l'incertitude et de l'anxiété (Gudykunst, 2005, p. 292)

5.2.1.4 Implications pour l'étude des interactions policières

Tout d'abord, dans les interactions policières l'Autre est souvent considéré comme une personne suspecte. Son statut de suspect-e limite probablement la motivation à interagir, le sentiment de proximité et d'interdépendance avec l'Autre (« connection with Strangers »), d'autant plus quand cette personne suspecte est arrêtée pour des motifs criminels. Les catégorisations sociales (« social categorizations of Strangers ») engagées, en particulier pour réduire l'incertitude, ne sont pas toujours positives (à tort ou à raison). Pour que les individus soient motivés à interagir, quatre besoins de base doivent être satisfaits : le besoin de prédictibilité (de confiance), le besoin d'appartenance sociale (se sentir membre du groupe), le besoin d'éviter l'anxiété, et le besoin de confirmation du concept de soi (identités personnelles et sociales). Dans les interactions policières, la possibilité de remplir le besoin de prédictibilité est limitée puisque les policières et les policiers

interviennent justement dans des situations inattendues avec des personnes inconnues (degré de confiance faible). Les conditions des interactions policières, de jour ou de nuit, dans des établissements ou à l'extérieur, et la vigilance nécessaire estimée pour éviter le danger met les policières et des policiers dans des conditions où l'incertitude et les conséquences qui en découlent (vie ou mort) sont importantes. Par ailleurs, les circonstances dans lesquelles ils agissent les mettent dans des situations où les personnes qu'ils rencontrent ont un souci tout relatif quant à la confirmation de leur concept de soi. Ces personnes peuvent tenter d'obtenir gain de cause en reconnaissant positivement l'identité sociale de policière ou policier, mais aussi en allant à son contre.

Ensuite, comme bien des modèles en communication interculturelle, l'interaction est modélisée par la rencontre de deux individus (A et B). Dans la plupart des interactions de police, l'interaction est au moins de trois personnes : deux agent·e·s de police et une autre personne. Il y a beaucoup d'autres actrices et acteurs potentiels, mais l'une des particularités des activités de police est le travail en binôme (en patrouille et dans les auditions). Les policières et les policiers interviennent presque toujours par deux. Ce travail en binôme a des répercussions sur l'interaction. En particulier sur la question du pouvoir dans l'interaction (dans la catégorie : « situational processes »). D'après Gudykunst (2005), le pouvoir est la capacité d'influencer les Autres. Le manque de pouvoir conduit à de l'anxiété et à l'adoption de stratégies pour réduire cette anxiété. La théorie de la gestion de l'incertitude et de l'anxiété est rédigée à partir de la perspective d'un individu majoritaire vis-à-vis d'un Autre individu minoritaire. Cette perspective fonctionne bien pour observer une interaction du point de vue des policières et des policiers. Dans cette perspective, les Autres ont tendance à avoir moins de pouvoir que les membres de l'endogroupe et à être plus conscientes et conscients des différences de pouvoir. Ces paramètres sont particulièrement vivaces dans les interactions de police où non seulement les policières et les policiers interviennent par deux, mais où ils représentent en plus le pouvoir abstrait de l'État. Cette position de pouvoir dans les interactions devrait réduire leur anxiété. Comme en témoignent les axiomes 25 et 26 :

- axiome 25: « An increase in the percentage of our ingroup members present in a situation will produce a decrease in our anxiety. » (2005, p. 301)
- axiome 26: « An increase in the power we perceive that we have over Strangers will produce a decrease in our anxiety and a decrease in the accuracy of our predictions of their behaviour.» (2005, p. 301)

Toutefois, la présence des membres de l'endogroupe (que ce soit le ou la collègue en patrouille, ou les collègues au poste) ainsi que celle du public est pratiquement constante. Vis-à-vis des collègues,

elle peut conduire à choisir des comportements valorisés par le groupe plutôt que des initiatives personnelles. La prise de distance par rapport aux membres du groupe est malaisée d'autant que l'institution valorise fortement l'appartenance collective. L'action individuelle demande un ancrage sécuritaire dans ses identités personnelles et sociales. D'après Gudykunst (2005), le pouvoir conduit à des biais cognitifs et évaluatifs (les stéréotypes et les préjugés) et, par conséquent, à des prédictions inexacts sur le comportement des Autres. De plus, le port de l'uniforme renforce du point de vue extérieur l'impression d'uniformité et de représentation de l'État et tend à occulter les individualités. Cet important différentiel de pouvoir peut conduire l'Autre à ressentir fortement de l'anxiété et à réagir tout aussi fortement pour réduire ce degré d'anxiété et maintenir un concept de soi positif.

En synthèse, le modèle de la gestion de l'incertitude et de l'anxiété développé par Gudykunst (2005) est utile dans cette recherche pour explorer et interpréter les aspects cognitifs (incertitude) et affectifs (anxiété) dans les interactions policières.

5.2.2 S'accommoder à l'Autre, ou pas ?

En introduction de cette recherche, nous avons présenté la pertinence d'une perspective de communication interculturelle sur les interactions policières (sous-chapitre 2.2). Les quelques recherches articulant police et communication interculturelle se fondent sur la théorie de l'accommodation communicationnelle (« Communication Accommodation Theory ») (Gallois, Ogay et Giles, 2005; Giles, 2016) dont : Barker, et al. (2008)¹⁴, Choi et Giles (2012), Giles (2002), Giles, Choi et Dixon (2010), Giles, Fortman et al. (2006), Giles, Hajek et al. (2007), Giles, Willemyns, Gallois et Anderson (2007), Molloy et Giles (2002). Dans cette section, nous présentons les principaux tenants et aboutissants de la CAT.

5.2.2.1 *3 postulats comme points de départ du modèle de l'accommodation communicationnelle*

Le modèle de l'accommodation communicationnelle (Gallois, Ogay et Giles, 2005 ; Giles, 2016) puise dans la théorie de l'identité sociale (Tajfel, 1974, 1978, 1981; Tajfel et Turner, 1986) et la théorie intégrative du conflit intergroupe (Tajfel et Turner, 1979). Par conséquent, ce modèle est plutôt centré sur l'individu et ses identifications subjectives (à un ou des groupes), plutôt que sur

¹⁴ À la suite de ces derniers, la majorité du corpus de recherches en contexte policier fondé sur la CAT procède de la psychologie interculturelle comparée (« cross cultural »). Les interactions policières sont comparées entre les pays relativement à l'obéissance, l'accommodation et la confiance.

les variations culturelles dans la communication¹⁵. 3 postulats servent de point de départ à la modélisation.

1. « Communicative interactions are embedded in a sociohistorical context. » (Gallois, Ogay et Giles, 2005, p. 136)
2. « Communication is about both exchanges of referential meaning and negotiation of personal and social identities. » (p. 136)
3. « Interactants achieve the informational and relational functions of communication by accommodating their communicative behaviour, through linguistic, paralinguistic, discursive, and nonlinguistic moves, to their interlocutor's perceived individual and group characteristics » (p. 137)

Le premier postulat souligne l'importance du contexte sociohistorique des relations intergroupes sur l'interaction immédiate entre les individus : le niveau macrosocial de l'interaction. Le deuxième postulat souligne que la communication n'est pas simplement un échange d'informations (fonction cognitive), mais aussi une négociation des identités personnelles et sociales (fonction affective). Le troisième postulat affirme que les individus adaptent leurs comportements communicationnels les uns par rapport aux autres (et selon les identités perçues). Ce dernier postulat est particulièrement central puisqu'il exprime le principe essentiel de l'accommodation : un processus par lequel les individus régulent leur communication. Ce processus s'accompagne de trois stratégies : la convergence, le maintien ou la divergence, en fonction du degré de rapprochement ou d'éloignement souhaité. Les stratégies d'accommodation sont observables dans les comportements, mais aussi présentes sur le plan psychologique (motivations et intentions). Elles s'accompagnent d'attentes quant à l'accommodation des Autres (fondées sur les catégorisations de l'autre, les normes sociales et situationnelles). Dans les interactions policières, les policières et les policiers attendent vraisemblablement une accommodation convergente de la part de leurs interlocutrices ou interlocuteurs. De même, les policières et les policiers sont sans doute plus indulgents lorsqu'ils perçoivent des marques de respect (accommodation convergente). Du côté des interlocutrices et des interlocuteurs, il paraîtrait ainsi judicieux, pour s'attirer les bonnes grâces de la police, d'adopter une stratégie de convergence. C'est pourtant sans compter que la convergence a aussi un coût : le risque de perdre son identité sociale et personnelle ainsi que son authenticité.

¹⁵ Comme par exemple : Hofstede (2001) qui mènes des études quantitatives internationales sur les variations culturelles dans les valeurs.

5.2.2.2 11 propositions pour expliquer le processus d'accommodation

À partir des 3 postulats et de la définition des stratégies d'accommodation, Gallois, Ogay et Giles (2005) définissent 11 propositions destinées à expliquer, voire prédire l'accommodation dans l'interaction. Ces 11 propositions sont réparties dans trois catégories thématiques : l'orientation initiale, l'accommodation psychologique, ainsi que les évaluations et les intentions futures. Ces trois catégories sont représentées dans le schéma ci-dessous. L'interaction au centre, le contexte sociohistorique ainsi que les normes relationnelles et situationnelles tout autour.

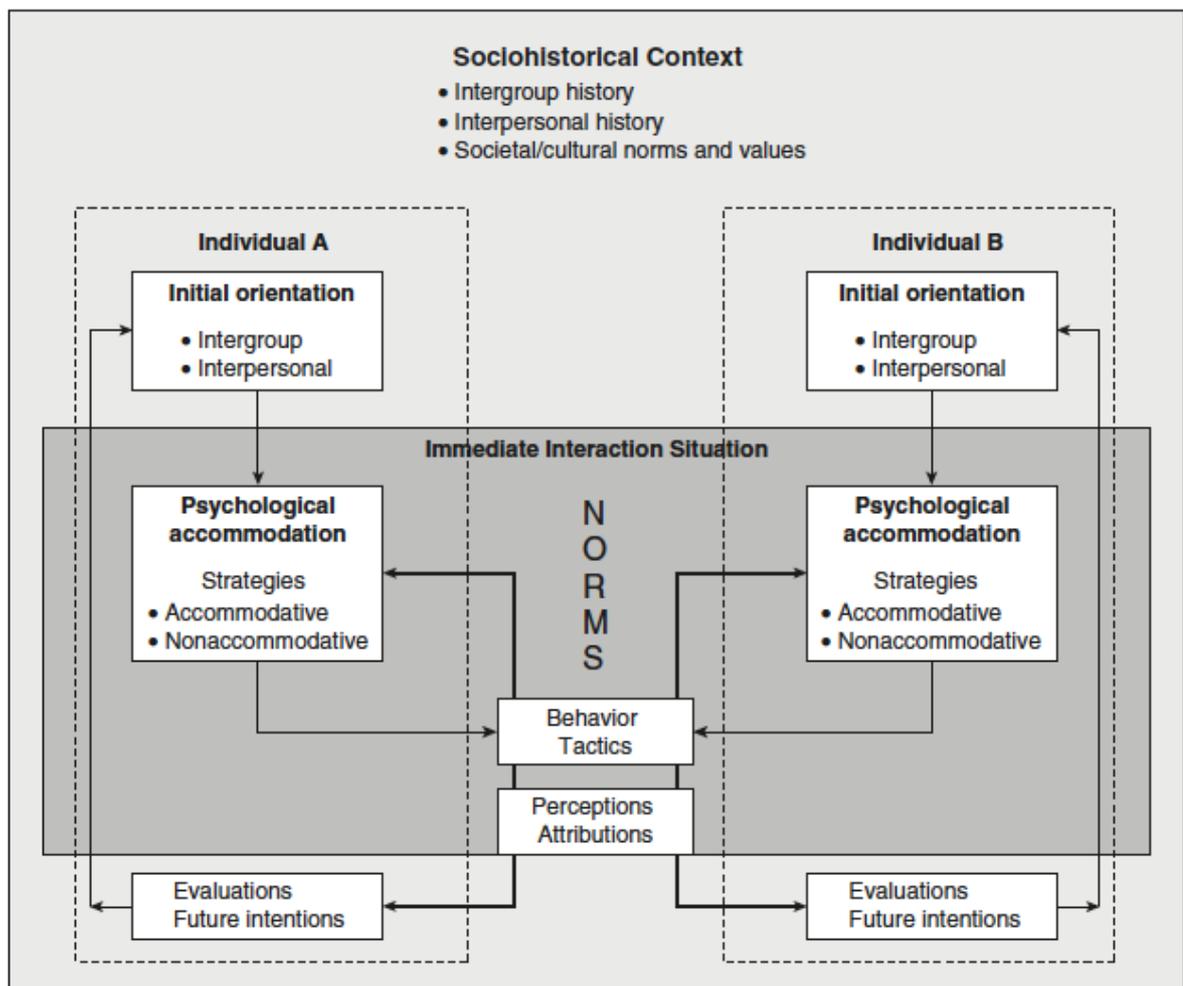


Figure 2: La théorie de l'accommodation communicationnelle : une théorie générale de la communication intergroupe (Gallois, Ogay, Giles, 2005, p. 135)

L'orientation initiale est l'entrée dans l'interaction (propositions 1 et 2). Les individus orientent leurs rapports dans une perspective interindividuelle ou intergroupe. Par exemple, lors d'une rencontre entre le policier A et Madame B. Ces derniers peuvent choisir une orientation intergroupe : le policier A considère Madame B comme une représentante typique du groupe des Autres, et Madame B considère le policier A comme un représentant typique de la police. S'ils s'orientent de

manière interindividuelle, le policier considère Madame B comme une personne singulière avec ses caractéristiques propres, et Madame B considère également le policier A avec ses caractéristiques propres. Toutefois, cette orientation est peu probable, car d'après Giles, Linz, Bonilla et Gomez (2012), dans les rencontres entre agent·e·s de police et civils, ces derniers sont plus susceptibles de percevoir et de communiquer avec les agent·e·s de police en se référant à leur catégorie sociale d'appartenance et à leurs rôles plutôt que de s'entretenir avec eux comme des individus à part entière. Il s'ensuit d'après les auteurs que la communication s'oriente plus fréquemment en termes de rapports intergroupes que de rapports interpersonnels dans les interactions policières.

L'accommodation psychologique (propositions 3 à 7) suit l'orientation initiale. Après une première évaluation de la situation, les individus choisissent de poursuivre dans des stratégies d'accommodation ou non. En dernière analyse, la catégorie des évaluations et des intentions futures contient les jugements quant aux causes des comportements et la volonté de poursuivre ou non la relation en fonction des causes perçues des comportements. D'après Gasiorek et Giles (2012) les intentions perçues derrière les comportements non accommodants jouent comme médiatrices de l'évaluation et des intentions futures.

Gallois, Ogay et Giles (2005) s'appuient sur les théories de l'attribution et des biais cognitifs pour élaborer les dernières propositions (8 à 11). Par exemple, la proposition 11 stipule:

When A evaluates B negatively in an interaction, A is likely to have negative intentions toward

- Interpersonal interactions with B as an individual;
- Interactions with other members of B's group, especially when A considers B to be a typical member of this group;

However,

when A evaluates B's behaviour negatively, A is likely to maintain A's original intentions toward B's group when A considers B to be an atypical group member.

(Gallois, Ogay et Giles, 2005, p. 142)

Les attributions (Dompnier, 2013) sont les inférences par lesquelles passe l'interprétation des comportements d'autrui. Ces inférences sont mobilisées par les individus pour trouver pourquoi et d'où provient tel ou tel comportement. Les causes peuvent être identifiées comme internes ou externes à l'individu. Les recherches auxquelles se réfère la CAT ont mis en évidence des biais d'attribution intergroupe et plus particulièrement de favoritisme endogroupe. Les causes des comportements perçus positivement seraient plus souvent attribuées à des dispositions personnelles et individuelles lorsqu'il s'agit d'un membre de l'endogroupe. Lorsqu'un membre de l'exogroupe adopte un comportement perçu positivement les causes sont plus souvent attribuées

à des conditions extérieures. À l'inverse, les comportements négatifs sont attribués à des conditions extérieures pour les membres de l'endogroupe et par des causes internes pour les membres de l'exogroupe. À l'extrême, l'erreur ultime d'attribution amène les individus à donner à un même comportement des explications différentes lorsqu'il s'agit d'un membre de l'endogroupe ou de l'exogroupe. Selon la théorie de l'identité sociale (Tajfel et Turner, 1979), cette erreur ultime d'attribution serait motivée par le besoin de maintenir une identité sociale positive par rapport à l'exogroupe. Chez les policières et les policiers, ces biais s'expriment lorsque la cause d'un comportement perçu négativement est attribuée à une défaillance propre à l'intégralité de l'exogroupe. Ces attributions conduisent à des perceptions biaisées par exemple des personnes issues de la migration.

En synthèse, la théorie de l'accommodation communicationnelle (Gallois, Ogay, et Giles, 2005 ; Giles, 2016) articule subtilement les différents niveaux d'interprétations individuelles d'une interaction, tout en y intégrant le contexte sociohistorique des relations intergroupes et les normes de la situation. Dans le cas des interactions de police, le modèle est particulièrement utile pour examiner les processus d'attributions. De plus, ainsi qu'indiqué dans l'introduction, Giles et collègues (2006, 2007, 2012) relèvent le manque de recherche sur la communication en contexte policier.

5.3 Fondements de l'approche sémiopragmatique de communication interculturelle

L'interactionnisme symbolique auquel se réfère ce cadre d'analyse « du sens en contexte » s'articule autour de trois prémisses (ou principes clés), définies par Blumer (1969, p. 2):

The first premise is that human beings act toward things on the basis of the meanings that the things have for them. Such things include everything that the human being may note in his world—physical objects, such as trees or chairs; other human beings, such as a mother or a store clerk; categories of human beings, such as friends or enemies; institutions, as a school or a government; guiding ideals, such as individual independence or honesty; activities of others, such as their commands or requests; and such situations as an individual encounters in his daily life. *The second premise* is that the meaning of such things is derived from, or arises out of, the social interaction that one has with one's fellows. *The third premise* is that these meanings are handled in, and modified through, an interpretative process used by the person in dealing with the things he encounters.

En d'autres termes, le sens que les individus donnent aux choses (que ce soit des objets ou des personnes) sert de médiateur à leurs actions (1). Ce sens vient des interactions avec les autres (2).

Et enfin, ce sens est sujet à manipulation dans le processus d'interprétation (3) (ou dans la communication). Les moyens de produire du sens prennent la forme de symboles : tels que le langage ou les gestes.

Les apports des recherches d'inspiration interactionniste sont aussi présents dans la conception des liens entre interaction et identités¹⁶. Pour Goffman (1959, 1967; Nizet et Rigaux, 2009), l'identité est avant tout mise en scène, comme au théâtre (dramaturgie). L'identité (le moi) est la résultante d'un jeu de rôles et d'interprétations mutuelles de soi et d'autrui, des unes, des uns et des autres, des unes, des uns sur les autres. À partir de ce constat, l'enjeu fondamental est, selon Goffman, de maintenir une représentation d'eux-mêmes positive, particulièrement dans les interactions, où il est essentiel de « ne pas perdre la face ». Ce jeu des faces¹⁷ (« facework » ou figuration identitaire) se déroule dans le cadre limité du respect des règles et des formes ritualisées. Les cadrages de l'expérience varient en fonction du contexte de communication. Par exemple, une rencontre entre deux personnes au guichet de police est remplie d'attentes quant à la façon de s'adresser, de répondre, de formuler et de recevoir une demande. Dans cette rencontre, les personnes investissent des identités de rôles (policière ou policier ; personne demandant un renseignement) qui ne sont pas les mêmes que si ces deux personnes se rencontraient dans un autre contexte (comme lors d'un souper amical).

En synthèse, les apports de l'interactionnisme symbolique, de Goffman et de la sémiotique se résument à la primauté accordée au sens pour comprendre les relations intersubjectives et les situations d'interculturalité. Il y a donc un changement par rapport aux théories de la communication interculturelle antérieures, dans lesquelles la culture est souvent une caractéristique individuelle, et non pas un référent symbolique. Ceci couvre la partie « sémio » de l'adjectif « sémiopragmatique ».

La partie « pragmatique » se réfère à une réflexion sur le langage¹⁸, à la croisée de la philosophie (avec L. Wittgenstein, J.L. Austin et J. Searl), de la linguistique (tel que F. de Saussure et C. S. Pierce) et de l'ethnographie de la communication (comme J. Gumperz, D. Hymes, E. Sapir et B. L. Whorf).

¹⁶ « (...) le terme d'identité est généralement employé au pluriel, pour évoquer les diverses étiquettes symboliques, issues d'un processus d'identification et attribuées socialement à un individu, pour les raisons de prévisibilité intersubjective. » (Frame, 2013, p. 287)

¹⁷ Pour une synthèse des définitions de la face, voir Helen Spencer-Oatey et Franklin (2009, p.110).

¹⁸ Ces auteurs sont présentés dans l'ouvrage *Discourse Theory and Practice : A reader* (Wetherell, Taylor, et Yates, 2001) aux côtés de : Labov, Halliday, Bakhtin/Volosinov, Goffman, Garfinkel, Sacks et Foucault. Voir également: *Reading philosophy of language: selected texts with interactive commentary* (Hornsby et Longworth, 2006)

Fondamentalement, la communication, ou plutôt l'acte de communication (généralement par le langage) agit et change la relation. Au demeurant, le langage n'est pas un médium neutre et la signification (d'un mot, d'une phrase, d'un geste, d'un acte de communication) ne peut être comprise qu'en connaissant son contexte d'utilisation. Le langage façonne la manière de percevoir le monde (hypothèse de Sapir-Whorf), voire même, construit et crée le monde social (Wetherell, Taylor, et Yates, 2001).

La performance du sens, particulièrement centrale dans l'approche sémiopragmatique de la communication, fait écho aux travaux du philosophe Austin qui soutient dans son ouvrage « *How to do things with words* » (1962 ; traduit en français par *Quand dire c'est faire*, 1970) que les énoncés ne sont pas seulement dénotatifs (ou constatifs), mais qu'ils présentent aussi des formes d'actes de langage (« speech acts ») : un énoncé qui ne donne pas seulement une information, mais qui performe simultanément une action. Le langage agit et produit du social. Pour prendre un exemple fictif en lien avec le champ d'études, l'énoncé « vous êtes en état d'arrestation » n'a d'effet que s'il est prononcé par une personne ayant l'autorité pour le faire, dans le cas présent une policière ou un policier. Et son énonciation produit un effet (énoncé performatif) : la personne devient en état d'arrestation, et en même temps un rôle lui est attribué : elle devient une prévenue ou un prévenu. Pour reprendre les mots d'Austin, dire c'est faire une relation de policier à personne prévenue. Et cette relation s'inscrit dans un ordre social qui configure les identités (celle de policière ou de policier, et celle de personne prévenue). Elle prend par là même la forme d'une relation de pouvoir. L'approche sémiopragmatique implique donc une analyse du « sens en contexte », prenant en compte les aspects performatifs du langage (pragmatiques) pour éclairer le déroulement d'une interaction. On peut y voir aussi l'influence des travaux de Watzlawick, Beavin et Jackson (1967) dans leur fameux ouvrage « *Pragmatics of Human Communication - A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes* ».

5.4 La communication interculturelle comme négociation des identités

À partir des fondements précédemment cités, lors de la rencontre entre deux personnes apparemment de cultures différentes, l'interculturalité n'est pas préétablie, mais elle peut émerger de l'interaction entre ces personnes. Pour comprendre comment le sens d'une interaction évolue et se négocie (pour aboutir ou non à une entente sur la définition de la situation, de ses enjeux et des identités en présence), il est nécessaire d'en préciser les aspects identitaires. En effet, le sens que les interlocutrices et les interlocuteurs donnent à la situation est tributaire de leurs identités respectives, elles-mêmes partiellement tributaires de leurs références culturelles. Pour rappel, Camilleri (1989) donne la définition suivante de la culture, déjà citée :

La culture est *l'ensemble* plus ou moins lié des *significations acquises* les plus persistantes et les plus *partagées* que les membres d'un groupe, de par leur *affiliation* à ce groupe, sont amenés à *distribuer* de façon prévalente sur les stimuli provenant de leur *environnement* et d'eux-mêmes, induisant vis-à-vis de ces stimuli des *attitudes*, des *représentations* et des *comportements* communs valorisés, dont ils tendent à assurer la reproduction par des voies non génétiques. (p. 27)

Dans cette définition, l'on observe que : culture et identité sont mêlées dans l'appartenance à des groupes sociaux (*affiliation*). Les individus se réfèrent à des significations identitaires et culturelles (*significations acquises, partagées*) dans la communication (les stimuli provenant de leur *environnement*). En d'autres termes les appartenances de groupe (donc identitaires) permettent de donner du sens, d'interpréter et d'agir dans un environnement. Dès lors, culture et identité sont également intimement liées dans les interactions. Les individus s'attribuent réciproquement des identités (collectives ou non). Celles-ci agissent comme des intermédiaires entre la situation et son interprétation par les individus, dès lors que ceux-ci se réfèrent à des savoirs *préfigurés* liés à l'appartenance de groupe (références culturelles). Les identités, les références culturelles, et les significations se concrétisent en situation réelle. Elles sont performées (*figurées/mises en acte*) spécifiquement selon les contextes. Le sens se négocie constamment dans les interactions, par exemple lors d'une discussion amicale. Consciemment ou non, chacune et chacun essaie d'interpréter le comportement de l'autre (notamment à l'aide de références culturelles). La situation se redéfinit de façon continue dans l'interaction et dans le contexte spécifique. Plus largement, la relation évolue également sur la base des interactions et des situations vécues.

La négociation des identités et la négociation du sens peuvent être séparées théoriquement, mais elles sont entremêlées en situation réelle. Il est impossible de saisir tous les changements, d'autant qu'il existe une multiplicité de facteurs situationnels, et de logiques (« logiques culturelles, logiques situationnelles et logiques d'acteurs », Frame, 2013, p. 174). Les logiques sont des manières différenciées de donner du sens, de faire sens, de produire du sens et d'agir à partir d'une même situation. Frame résume ces facteurs situationnels et ces logiques par l'idée de « contexte figuratif » (p.174) soit le contexte de la rencontre, y compris le contexte socioculturel.

Au début d'une interaction, « les premières impressions se fondent, entre autres, sur la réputation sociale des uns et des autres, les indices physiques et comportementaux, ainsi que le vécu, les prototypes et les préjugés de chacun » (Frame, 2013, p. 176). Selon les situations, cela peut impliquer un certain degré d'incertitude et d'anxiété (Gudykunst, 2005) ; l'imprévisibilité est souvent plus grande entre personnes qui ne se connaissent pas qu'entre amis. Ensuite, les identités que chacune et chacun s'attribue (autocatégorisation ; Turner, 1982) et celles qu'ils attribuent

(hétérocatégorisation)¹⁹ peuvent se transformer au cours de l'interaction. Pour désigner l'ensemble du processus de transformations, Frame emprunte à McCall et Simmons (1978) le concept de *modus vivendi* identitaire. Pour autant, le *modus vivendi* identitaire reste souvent relativement stable (équilibre relationnel). C'est le cas lors d'une rencontre entre amies et amis, les identités n'y sont pas constamment remises en question puisque connaître l'autre dans les multiples facettes de son identité et pouvoir montrer les siennes est un des propres de la relation d'amitié. La rencontre entre personnes étrangères est plus incertaine, moins prévisible et donc plus anxiogène (Gudykunst, 2005). Pour autant, de manière générale, même les personnes qui ne se connaissent pas s'accordent pour mener à bien la rencontre. D'ailleurs, la nécessité de s'accorder est souvent plus consciente (« mindful ») entre interlocutrices et interlocuteurs de langues distinctes, chacune et chacun choisissant ses mots, en précisant le sens au besoin, et en acceptant des imperfections dans la communication. Entre interlocutrices et interlocuteurs d'une même langue, les interprétations des mots et des comportements passent généralement inaperçues, mais peuvent aussi donner lieu à des malentendus.

Ceci dit, la communication interculturelle telle qu'elle est généralement comprise s'est centrée jusqu'à présent sur les problèmes de communication (« miscommunication ») et comment y remédier. Les recherches dans ce domaine ont mis en évidence des différences culturelles dans les valeurs, les comportements et les cadres de références comme source d'incompréhension, voire de conflits. Tout l'intérêt du cadre d'analyse sémiopragmatique de communication interculturelle est de diriger l'attention sur l'interaction (l'échange lui-même) et non plus seulement sur les sources d'incompréhension potentielle, déjà largement décrites. Pour reprendre les propos d'Ogay (2000) : la différence est une relation. Dès lors, la différence n'est pas une étiquette *a priori*.

Malgré tout, des étiquettes (auto- et hétérocatégorisations mutuelles) sont bel et bien utilisées dans la communication. La négociation identitaire est en grande partie la négociation de ces étiquettes, que les individus acceptent plus ou moins. La théorie de l'étiquetage social (Becker, 1963; Goffman, 1963) stipule que la perception de soi est influencée par les catégories reçues (jugements des autres), et que les individus tendent à s'y conformer. Ces étiquetages ont aussi pour effet la stigmatisation de certaines catégories de personnes qui se retrouvent privées de reconnaissance sociale.

Du point de vue sémiopragmatique, les étiquettes n'existent pas en soi, mais sont adoptées ou attribuées dans l'interaction par les individus. L'intérêt de l'analyse est de comprendre comment

¹⁹ et vice versa

ces étiquettes sont mobilisées dans les discours des uns, des autres et comment ces étiquetages conditionnent la relation ainsi que la définition de la situation.

Sur ce dernier point, la négociation identitaire est inséparable de la négociation de la définition de la situation. La négociation du sens prend forme par la co-construction de repères de signification (plus ou moins communs, et plus ou moins acceptés). L'interaction est le lieu et le moment dans lequel les individus négocient « une vision idéale négociée du monde » (Frame, 2013, p. 198). Ces « mondes possibles » (p.201) restent tributaires des « éléments d'un imaginaire mis à disposition par des acteurs institutionnels, que les acteurs sociaux transforment en fonction de leurs propres représentations sociales pour les convertir en repère de signification actualisé » (p.201). On retrouve ici l'influence des « agents collectifs », pour reprendre l'expression d'Albarello (section 4.1), sur le processus intersubjectif de négociation des identités et du sens. Les différentes réflexions exposées dans la présente section, sur la négociation du sens et des identités, laissent entrevoir une multiplicité de niveaux de significations dans une interaction (entre le macro- et le microsocial). C'est ce que le cadre d'analyse sémiopragmatique de communication interculturelle essaie de modéliser. Le modèle et les explications de ce dernier sont présentés dans la section suivante.

5.4.1 Les multiples niveaux de significations dans une interaction

Frame (2013) s'appuie sur les travaux de Boutaud (2005) pour différencier trois niveaux de significations : la préfiguration (culturelle), la configuration (situationnelle) et la figuration (performance). Ces trois niveaux sont représentés dans le modèle ci-dessous.

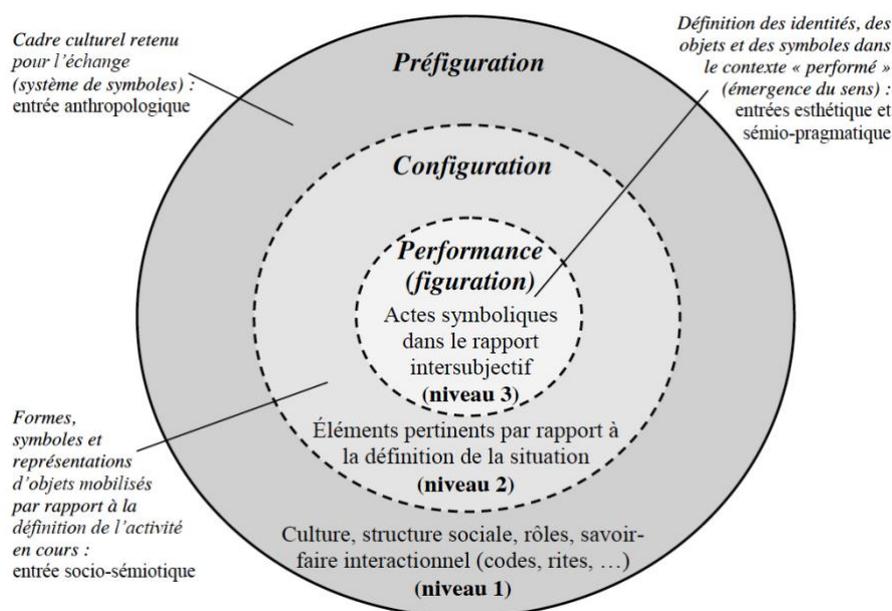


Figure 3: les trois niveaux de sens dans une interaction sociale (Frame, 2013, p.203)

Le cercle extérieur représente le *niveau 1* de la *préfiguration* de l'interaction : « la connaissance de la structure sociale, des positions et des rôles appropriés à différentes situations, le savoir-faire interactionnel (et plus généralement les cultures des groupes concernés » (p.202). Ce niveau 1 représente ce qui précède la rencontre entre deux individus, ou ce qui est présent avant même qu'ils se rencontrent « dans la mesure où ces éléments sont intériorisés » (p.202). Il est possible de tirer un parallèle entre ce niveau 1, et le niveau macrosocial d'observation de la culture. Des variations existent concernant les savoirs, les savoir-être et les savoir-faire. Ces variations *préfigurent* la rencontre. Elles peuvent constituer des sources des différences potentielles. Cependant, ces différences potentielles ne naissent que de la *configuration*, et de la *figuration* de la rencontre elle-même.

Le *niveau 2* de la *configuration* précise le cadre de la rencontre : son dispositif. Comme dans l'exemple précédemment cité, la rencontre entre deux mêmes individus est configurée différemment si elle a lieu au poste de police ou lors d'un dîner entre amis. « La situation telle qu'elle est appréhendée par les différents acteurs à travers leurs représentations limite les comportements possibles et permet d'établir un cadre interprétatif » (p.203).

La rencontre elle-même constitue le *niveau 3* : de la *figuration*, soit de la performance : « ce n'est qu'à travers les lignes de conduite qu'ils adoptent, en fonction de leurs interprétations (...), de leurs objectifs et dispositions que les acteurs *performent* l'échange » (p.203). Ici, le parallèle se trouve avec le niveau microsocial d'observation de la culture. Parmi l'ensemble des actions possibles (que limite déjà la configuration), ce n'est que dans le moment présent que les actrices et les acteurs mobilisent des repères de significations choisis (plus ou moins consciemment). Ce modèle permet d'illustrer que le niveau macrosocial (niveau 1 : préfiguration) ne conditionne pas *ipso facto* le niveau microsocial (niveau 2 : figuration). Les niveaux 1 et 2 (configuration) conditionnent l'échange, mais ne déterminent pas définitivement le déroulement et l'issue de la rencontre. Ce n'est qu'au travers des choix et des actes (plus ou moins conscients) des individus que se co-construit la relation et éventuellement interviennent des différences culturelles. Dans ce moment présent, le sens et les identités se négocient à partir de repères de significations (d'ordre culturel) préfigurés et configurés, mais non déterminants (*paradigme performatif*). Le cadre d'interprétation négocié n'a rien de définitif tout comme le *modus vivendi* identitaire.

Les niveaux sont liés entre eux, voire sont perméables comme l'indiquent les traitillés dans la figure 3 ci-dessus. La performance de la rencontre repose sur la préfiguration et la configuration. Néanmoins, la performance de la rencontre participe à son tour à l'évolution du cadre de la situation en cours (configuration), et à l'évolution de la préfiguration culturelle par la « restructuration des codes de l'expérience » (Frame, 2013, p.205). À travers la rencontre, les individus font

potentiellement changer la « structuration culturelle des codes et des représentations » (p.205). Celle-ci reste toutefois généralement stable. La définition de la situation quant à elle peut évoluer plus rapidement (la configuration). Les repères de significations culturels (préfigurés), situationnels (configurés) et interactionnels (performés) sont liés par des rapports dynamiques. Ces rapports dynamiques entre les trois niveaux sont illustrés dans la figure 4 en page suivante. Les doubles flèches représentent les influences mutuelles. Le texte entre parenthèses explique le côté le plus mince des flèches. Il s'agit des flèches de retour, depuis la performance vers la configuration et la figuration.

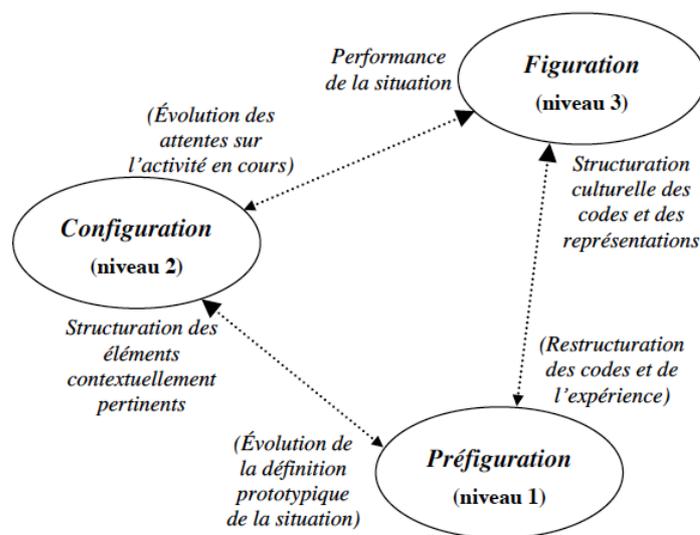


Figure 4: rapports dynamiques entre les trois niveaux de signification (Frame, 2013, p. 205)

5.4.2 Stratégies figuratives et postures identitaires

À partir du modèle des trois niveaux de significations d'une interaction sociale, il est possible d'explorer les stratégies figuratives employées par les individus. Les stratégies figuratives sont des lignes de conduite. Ces lignes de conduite sont choisies plus ou moins consciemment par les individus. Elles consistent à adopter l'une ou l'autre logique relationnelle en lien avec les visées de l'interaction (consensuelle ou conflictuelle), l'une ou l'autre posture identitaire, les motivations, les enjeux subjectifs de la rencontre (obtenir un renseignement, se faire des amis), les possibilités de gratification intrinsèques (estime de soi, plaisir physique, etc.) ou extrinsèques (matérielles), et enfin les facteurs contextuels.

Frame (2013) identifie deux visées par rapport à la relation intersubjective : *une visée consensuelle ou une visée conflictuelle* (p. 209). Il en ressort *quatre logiques relationnelles* : *le rapprochement, la mise à distance, la rupture et le maintien du statu quo*. À ces logiques relationnelles, s'ajoutent les postures identitaires. Les postures (selon Frame, 2013) peuvent se résumer aux traits ou aux

significations que les individus associent à leurs identités et mobilisent dans l'interaction. Il identifie quatre postures vis-à-vis de l'identité étrangère (p. 212) : la mise en avant, la dissociation, la renégociation, et l'évitement.

Toutes les combinaisons entre visées, postures et stratégies figuratives sont possibles, et elles peuvent évoluer durant l'interaction. Elles peuvent être temporaires, mais elles sont toujours liées à l'émergence du sens dans la rencontre. Frame propose de classer les stratégies figuratives en fonction de leurs motifs pour les individus : les motivations intersubjectives (influencer la relation, authenticité situationnelle), les motivations internes (estime de soi, authenticité personnelle), les motivations externes (matérielles) (p.213).

Les motivations relatives à l'estime de soi (la validation par autrui de son identité est source d'estime de soi), à l'authenticité personnelle, ou encore à l'authenticité relationnelle découlent de la théorie l'identité (Stryker et Burke, 2000). Selon cette théorie, les identités sont catégorisées en identités : *sociale* (associée à l'appartenance à un groupe social : être policier), de *rôle* (associée à une position sociale : être père) et de *personne* (traits de personnalité que l'individu valorise : être tolérant). La posture identitaire et la stratégie figurative sont liées à ces définitions des identités (Frame, 2013, p.234) :

En fonction de la posture et de la stratégie figurative adoptée, l'individu peut chercher à *se conformer à une identité sociale ou de rôle* valorisante (*recherche d'estime de soi*), chercher à mettre en avant des *traits liés à son identité de personne* (*recherche d'authenticité personnelle*), ou se contente d'*incarner le rôle au plus près de la norme* en vigueur (*recherche d'authenticité situationnelle*).

Les stratégies figuratives sont toutefois limitées par la reconnaissance des autres interlocutrices et interlocuteurs. Elles sont également à nuancer, car toute interaction contient une part d'imprévu, mais aussi que le contrôle total de l'interaction par l'individu est illusoire. De même, dans le feu de l'action, les individus agissent de manière plus ou moins consciente et spontanée. L'action précède la rationalisation. Et de plus, ils sont aussi conditionnés par les opportunités d'action liées au contexte. Ces nuances sont cohérentes avec les critiques quant aux problèmes de définir une interaction interculturelle seulement en fonction de la conscience des individus de la différence culturelle (supra p. 34 ; Ogay, 2000). Frame propose de penser en termes de dialectique entre l'intentionnalité de l'individu et la complexité d'une situation (avec de multiples niveaux de pertinence).

6 Le conflit dans la négociation des identités

Que se passe-t-il lorsque la négociation des identités est source de conflits ? Que peut-on en apprendre pour concevoir des dispositifs de formation ? Ces deux questions sont majeures pour la formation interculturelle. Ting-Toomey propose la *théorie du conflit dans la négociation de la face* (« Conflict Face-Negotiation Theory ») pour répondre à ces deux questions et proposer un cadre théorique adéquat pour la formation (1985, 1988, 2004, 2005b, 2017). Ce type de formation vise le développement de compétences de gestion pleinement consciente des conflits interculturels (« mindful intercultural conflict training » ; Ting-Toomey, 2009a, 2009b, 2009c, 2015b). Pour construire la théorie du conflit dans la négociation de la face, Ting-Toomey se fonde sur la *théorie de la négociation des identités* (« Identity Negotiation Theory ») (1986, 1993, 1999, 2005a, 2014, 2015; Ting-Toomey et Dorjee, 2014). Les deux théories ont passablement évolué avec le temps (Ting-Toomey, 2015 ; 2017). La présente section en reprend les points essentiels.

6.1 Fondements de la théorie de la négociation des identités

Les théories élaborées par Ting-Toomey se situent dans une approche de psychologie interculturelle comparée (« cross-cultural »). Les recherches sont menées principalement avec des méthodes quantitatives et des questionnaires comparatifs entre les pays. Les résultats sont interprétés typiquement à l'aune des valeurs individualisme/collectivisme et de distance au pouvoir présentées ci-après. Ces cadres théoriques mettent en évidence la diversité culturelle des significations d'un même comportement communicationnel, l'existence de stratégies pour maintenir une identité positive (de soi et/ou d'autrui) et l'existence de styles différents de gestion du conflit. D'après Ting-Toomey, les stratégies de négociation de la face servent à réduire le conflit par diverses tactiques telles que l'évitement et le compromis. Certaines tactiques agressives, directes ou passives, peuvent aggraver le conflit. Les individus tentent de gérer les dégâts causés à l'image par des excuses et des justifications, et ceux liés à la relation par des excuses ou l'aide d'une tierce personne. Le concept de stratégies de négociation de la face n'est pas sans rappeler les stratégies figuratives de Frame (2013, chapitre précédent). À notre sens, les deux théories sont cohérentes sur ce point, puisque les stratégies de négociation de la face peuvent être comprises à l'intérieur des stratégies figuratives.

Également à l'instar de Frame (2013), pour Ting-Toomey, la culture est une ressource de significations et l'identité comporte de multiples facettes. Ces facettes regroupent toutes sortes de caractéristiques auto- et hétéro-attribuées liées aux appartenances culturelles, religieuses, ethniques, ou encore des qualités individuelles comme la tolérance, l'intelligence ou la créativité.

S'inspirant des travaux de Goffman sur la face (1959, 1967), Ting-Toomey (2005a, 2005b, 2015, 2017) définit la face comme la façon dont nous voulons que les autres nous perçoivent et nous traitent, et comment nous traitons les autres en association avec leurs attentes en matière de perception qu'ils ont d'eux-mêmes. Dans les interactions quotidiennes, les individus font constamment des choix plus ou moins conscients concernant les problèmes de négociation de la face (sauvegarde, maintien, honneur). La face représente l'identité interactionnelle revendiquée *in situ*, et le sens qui lui est donné. La notion de face rentre ainsi bien au niveau de la figuration (performance, niveau 3) de l'approche sémiopragmatique de communication interculturelle développée par Frame (2013).

Tout comme Frame (2013), Ting-Toomey (2005a, 2015) soutient que les identités (sociales et personnelles) se (trans)forment dans la communication. Après s'être inspirée des travaux de Goffman au sujet de la face (1959, 1967), Ting-Toomey lui emprunte également le processus de « facework ». Elle définit le « facework » comme suit: « *Facework* refers to the specific verbal and nonverbal behaviours that we engage in to maintain or restore face loss and to uphold and honour face gain. » (Ting-Toomey, 2004, p. 218). Cette gestion de la face (« facework » ou figuration identitaire) se réalise à travers la communication et les comportements communicationnels.

Les principales prémisses dont découle la théorie de la négociation des identités (Ting-Toomey, 2005a, 2015) sont que tout individu cherche une identité personnelle et sociale positive. Ting-Toomey s'appuie en cela sur les prémisses de la théorie de l'identité sociale de Tajfel (1981 ; Tajfel et Turner, 1986). D'après les deux théories, des identités positives sont rassurantes et source d'estime de soi. En situation d'interculturalité, les individus tendent à se sentir plus vulnérables émotionnellement que dans un environnement culturel familier, où ils se sentent plus en sécurité. Quels que soient leurs groupes d'appartenance, les individus ont besoin de sécurité identitaire, de se sentir inclus, de pouvoir prédire le comportement d'autrui, de se sentir connectés (appartenir), et de cohérence durable dans leur identité personnelle et sociale. Toutefois, trop d'assurance (sécurité) peut mener à de l'ethnocentrisme et trop d'insécurité (vulnérabilité) peut mener à la peur de l'Autre. Parallèlement, les individus ont tendance à se sentir inclus lorsque leur identité sociale souhaitée est approuvée positivement (par exemple, dans des situations de contacts positifs au sein du groupe) et à se différencier lorsque leur identité sociale est stigmatisée (par exemple, dans des situations de contacts hostiles en dehors du groupe).

Somme toute, les individus ont besoin de se sentir respectés, compris et valorisés. Ce sentiment de compréhension passe aussi par la reconnaissance de l'unicité de chacune et chacun. Ainsi, en plus du besoin de reconnaissance de leurs appartenances, les individus ont besoin de ressentir qu'ils sont compris comme une personne unique, une personne différente. Il en résulte deux tensions :

entre appartenance au groupe et unicité d'une part, et sécurité et vulnérabilité d'autre part. Les individus naviguent entre ces deux pôles pour maintenir des identités positives et sécurisées dans la relation. Il en va de même pour les besoins d'inclusion, de prédictibilité, d'appartenance, et de cohérence.

6.2 *Quid du conflit ?*

Pour Ting-Toomey, tout conflit implique un sentiment de menace à l'identité et une forte charge émotionnelle. Les stratégies de préservation de la face consistent à maintenir ou restaurer le respect de l'identité. Souvent, le respect de l'identité et les enjeux y relatifs dépassent l'immédiateté de la rencontre. La face est liée à l'estime de soi (« social self-worth »). Sept hypothèses fondamentales sont au cœur de la théorie du conflit dans la négociation de la face (Ting-Toomey, 2005b, 2017; Ting-toomey et Kurogi, 1998). Elles sont indiquées en italique et entre parenthèses (*H0*).

Pour Ting-Toomey (2005b, 2017), les préoccupations liées à l'identité sont universelles, mais la manière de les vivre et de les gérer diffère selon les cultures (*H1*). Une situation de vulnérabilité identitaire (première rencontre, échange dans les projets de coopération, négociation diplomatique, travail dans des entreprises internationales) est une situation où les identités situées sont remises en question (*H2*). Il peut en résulter un sentiment de vague mal à l'aise ou de gêne, mais l'incompréhension et la menace identitaire perçues peuvent engendrer un sentiment de colère et conduire au conflit.

La théorie du conflit dans la négociation de la face intègre d'autres apports théoriques de l'« intercultural communication »²⁰, et de l'« intercultural training »²¹. Dans ce modèle intégratif, Ting-Toomey distingue trois niveaux de facteurs explicatifs du conflit : culturel, individuel (subjectif) ainsi que le niveau relationnel et situationnel.

Au niveau culturel, Ting-Toomey (2005b, 2017) se réfère substantiellement aux recherches de Hall (1959, 1976, 1983), Hofstede (1997, 2001) et Triandis (1995, 2017). Ting-Toomey retient surtout les deux dimensions de variations culturelles suivantes :

²⁰ parmi lesquels : Gudykunst (2002), Hall (1959,1976, 1983), Hofstede (1991; 2001), Kim (2001) et Triandis (1995, 2002).

²¹ parmi lesquels : Bennett (1993), Brislin et Yoshida (1994a, 1994b), Cushner et Brislin (1996), Fowler et Mumford (1995, 1999), Landis et Baghat (1996), Paige (1993), et Singelis (1998).

- la distance au pouvoir, « power distance » : la différenciation entre les niveaux hiérarchiques. Dans les cultures à faible distance au pouvoir, la distribution du pouvoir tend à être équitable, les relations symétriques, et les gratifications en fonction de l'accomplissement individuel. Dans les cultures à distance hiérarchique élevée, la distribution du pouvoir tend à être plus marquée en fonction des positions sociales (âge, statut, rôle). Les relations asymétriques sont plus acceptées.
- l'individualisme ou le collectivisme : la primauté accordée à l'individu (je) ou au collectif (nous) dans l'organisation des rapports sociaux.

Pour Ting-Toomey (2005b, 2017), les dimensions de valeurs individualisme/collectivisme et de distance au pouvoir servent de cadre initial pour expliquer les différences entre les individus dans leurs attentes et leurs préoccupations identitaires (H3). Selon les cultures, les dimensions de variation culturelle entre individualisme et collectivisme, ainsi que la distance au pouvoir (faible ou élevée), influencent les stratégies de négociation de la face, et les styles de gestion du conflit. La dimension individualisme/collectivisme conditionne la préférence des individus pour une négociation de la face orientée vers soi (je) ou vers autrui (nous) (H4). La distance au pouvoir conditionne les préférences des individus pour une négociation de la face horizontale (d'égal à égal) ou verticale (rapport hiérarchisé) (H5).

Les interactions policières sont fortement marquées par des rapports hiérarchiques, de pouvoir et de force (Maillard et Jobard, 2016). Des différences culturelles sur la valorisation de telle ou telle dimension engendrent des différences quant aux manifestations du respect à l'autorité dans la communication. En conséquence, au regard des travaux précédemment cités, les rapports avec la police peuvent être plus ou moins facilités en fonction des cultures de référence et du contexte culturel d'interaction immédiat.

La négociation de la face (et du potentiel conflit y relatif) est aussi influencée selon Ting-Toomey (2005b, 2017) par des facteurs individuels. Le premier facteur individuel est la perception de soi (« self-construal »), ou l'image de soi. Cette perception de soi, comprend l'interprétation personnelle des relations de soi avec les autres, et de soi comme distinct des autres. La perception de soi peut prendre deux formes différentes : indépendante ou interdépendante²² (Markus et Kitayama, 1991; 1998). L'individu ayant une perception de soi indépendante se définit en se

²² « The independent construal of self involves the view that an individual is a unique entity with an individuated repertoire of feelings, cognitions, and motivations. In contrast, the interdependent construal of self involves an emphasis on the importance of relational or in-group connectedness. » (Ting-Toomey, 2004, p. 221)

démarquant des autres, et accorde une plus grande priorité à ses objectifs personnels qu'aux objectifs du groupe. L'individu ayant une perception de soi interdépendante se définit plus facilement en termes de relations avec les autres, et accorde généralement une plus grande priorité aux objectifs du groupe qu'à ses objectifs personnels. Pour autant, les deux formes cohabitent en chaque individu. Une situation précise peut appeler des décisions fondées sur une vision indépendante ou/et interdépendante. Selon Ting-Toomey (2005b, 2017), cette distinction entre perception de soi indépendante ou/et interdépendante est le correspondant au niveau individuel de l'individualisme/collectivisme au niveau culturel.

Le deuxième facteur au niveau individuel est l'équivalent de la distance au pouvoir au niveau culturel (Ting-Toomey, 2005b, 2017). Les individus construisent leur perception de soi selon deux pôles : horizontal ou vertical. Les individus ayant une perception de soi horizontale préfèrent des interactions informelles et valorisent l'égalité de traitement eu égard à leur personne. Les individus ayant une perception de soi verticale préfèrent plus largement des échanges formels et valorisent le respect eu égard à leur rang, leur statut ou à leur âge.

Les variations culturelles et les variations individuelles influencent les normes de la relation et de la situation, en particulier lors d'une interaction conflictuelle. Le niveau relationnel (par ex, la durée de la relation et le niveau d'intimité) et situationnel (par ex. une rencontre informelle ou une rencontre diplomatique) est le dernier niveau explicatif du processus de conflit dans la négociation de la face (Ting-Toomey, 2005b, 2017). L'ensemble des facteurs culturels, individuels, et relationnels/situationnels influencent les comportements de négociation de la face (H6). Ces trois niveaux de facteurs explicatifs (culturels, individuels et situationnels) sont représentés dans la figure 5 suivante inspirée de Ting-Toomey (2004, p.222). Les flèches représentent les différentes influences.

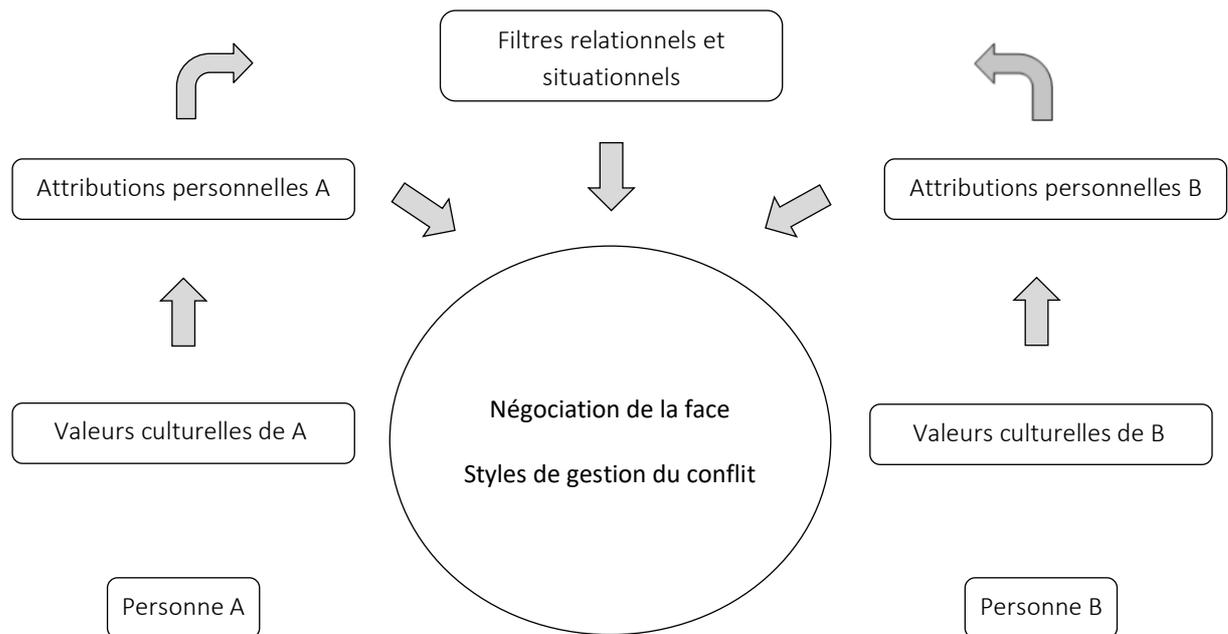


Figure 5: Facteurs explicatifs du processus de conflit dans la négociation de la face
(inspiré de Ting-Toomey, 2004, p.222)

À l'intérieur du cercle de la figure 5, la négociation de la face recoupe sept dimensions thématiques, essentielles à la compréhension du conflit.

- le focus de la face : l'orientation vers soi, l'autre ou les deux ;
- la valeur accordée à la face : plus la valeur est grande, plus le sentiment de menace à l'identité est grand ;
- le contenu de la face, les différentes facettes qu'un individu souhaite faire reconnaître (par ex. l'autonomie, la moralité, la confiance) ;
- les stratégies de gestion de la face : les comportements utilisés (par ex. se défendre, s'excuser, faire des compromis ou encore attaquer l'autre) ;
- la temporalité : l'usage de stratégies pour prévenir le conflit ou pour restaurer la face après un conflit ;
- les styles de gestions du conflit : la domination, l'évitement, l'adaptation, le compromis, l'intégration, l'expression émotionnelle, l'aide d'une tierce personne, et la négligence passive agressive ;
- le tempo : la gestion du conflit selon une représentation du temps monochrome ou polychrone, Hall et Hall (1987).

Pour Ting-Toomey (2005b, 2017), le conflit interculturel provient d'une incompatibilité perçue ou réelle, par exemple sur les valeurs culturelles, les normes situationnelles ou encore les objectifs de la rencontre. Cette rencontre étant elle-même conditionnée par les contextes sociohistoriques.

Ainsi, l'étude des conflits dans une approche de communication interculturelle implique nécessairement d'étudier les différences d'appartenance culturelle et les dissonances entre face (revendiquée *in situ*) et identité (de soi en dehors du moment présent) (Ting-Toomey et Oetzel, 2001a, 2013).

Les *styles de gestion du conflit* précédemment cités méritent d'être précisés. La *domination* est une réponse au conflit par laquelle l'individu impose sa position sur celle de l'autre. L'*évitement* regroupe les stratégies pour éviter le sujet du conflit, éviter les personnes, ou éviter la situation de conflit. L'*adaptation* consiste à valoriser plus fortement les intérêts d'autrui sur ses propres intérêts. Le *compromis* implique des concessions de part et d'autre pour obtenir un accord sur le contenu du conflit. L'*intégration* implique à la fois l'atteinte d'une solution, mais aussi la préservation de sa face propre et de celle d'autrui. L'*expression émotionnelle* consiste à exprimer de but en blanc les émotions liées au conflit. Une option peut être de demander *l'aide d'une tierce* personne (un médiateur, une figure d'autorité externe comme une personne plus âgée). Et enfin, dans une version négative de l'évitement, on trouve des stratégies de *négligence* passive agressive. Il s'agit de stratégies pour passer à côté du conflit, tout en essayant de faire réagir l'autre (le piquer au vif).

Plus synthétiquement, Ting-Toomey et Oetzel (2013) regroupent trois grandes approches du conflit fondées à la fois sur leurs propres travaux (ci-dessus) et sur ceux d'autres chercheuses et chercheurs: (1) l'évitement (2) la compétition et (3) la coopération. Le tableau 1 suivant présente ces trois approches et énumère les diverses stratégies de négociation de la face, d'expression du conflit et de rythmes de gestion du conflit.

Avoiding	Competing	Cooperating
Pretend	Defend position	Apologizing
Give in/yield	Emotional expression	Remain calm
Involve third party/outflank	Aggression	Give respect
Maintain harmony	Coercing	Problem solve
Passive aggression (involves competitive elements)	Deceiving	Private discussion
Withdraw	Ingratiating	Ritualistic facework
Delay	Direct facework	Indirect facework
	Dominating	Compromising
		Integrating

Tableau 1 : *Conflict Styles, Facework Strategies, and Conflict Expressions of Three Conflict Styles Approaches (Ting-Toomey et Oetzel, 2013, p. 778)*

6.3 Et les interactions policières ?

Quels sont les stratégies de négociation identitaire et les styles de gestion du conflit utilisés dans les interactions policières en contexte d'interculturalité ? Les enjeux de préservation de la face sont certainement très présents, bien que peu documentés. La recherche menée par Euwema et Van Emmerick (2007) sur les conflits en contexte d'interculturalité auprès de 542 Casques bleus néerlandais a montré que ces derniers optent principalement pour deux stratégies : d'une part la coopération (résolution de problèmes élevée et compromis), et d'autre part la compétition (peu de compromis, fortes impositions dans la relation). L'empathie culturelle est positivement liée à la stratégie de coopération. Au contraire, d'après Ting-Toomey (2005b, 2017), plus le conflit est perçu comme important, plus les individus ont tendance à faire preuve d'ethnocentrisme et à se référer à des préjugés. Il en résulte des crispations identitaires autour de la perception de soi, de son appartenance au groupe et de ses valeurs.

Shpeer et Howe (2020) quant à eux examinent comment les stratégies de négociation de la face sont façonnées par les processus de socialisation en école militaire et leur persistance après la formation. Les résultats montrent que les futurs militaires adoptent les stratégies de leurs formatrices ou leurs formateurs militaires (1), que l'usage de ces stratégies persiste après la sortie de l'école (2), et que la socialisation militaire normalise certains comportements habituellement répréhensibles en société, comme des propos jugés vulgaires (3). Trois stratégies de gestion de la face ressortent dans ce contexte : le maintien de la face par la domination, la restauration de la face par l'humour et la destruction de la face par l'agression.

Au niveau plus restreint de l'identité individuelle, Kim (2013) propose deux questions qui concernent également le cadrage théorique de cette recherche : comment l'identité d'un individu influence-t-elle le conflit et la coopération interculturels ? Et comment les expériences de conflit interculturel influencent-elles l'identité d'un individu au fil du temps ? Sur la base d'une revue historique et théorique de la littérature sur l'identité comme facteur dans le conflit interculturel, Kim propose une synthèse de six perspectives pour répondre à ces questions. Ces six perspectives sont réparties selon l'accent mis par les chercheuses et les chercheurs sur la dimension collective de l'identité et/ou sur la nature individualisée et unitaire de l'identité dans laquelle la dimension collective n'est qu'une partie. Ces six perspectives sont listées ci-après. Kim situe l'approche de Ting-Toomey (2005a, 2015) dans la troisième catégorie : l'identité fondée sur la culture, mais aussi flexible au niveau individuel. Dans cette optique, la marge de manœuvre individuelle peut servir à réduire ou augmenter le conflit potentiel lié à la face (en gras ci-après).

1. Identity as Collectivity, Power Inequality, and Intercultural Conflict (Kim, 2013, pp. 642-644)
2. Identity as Cultural Communication System and a Source of Intercultural Conflict (pp. 644-645)
3. **Culture-Based and Individually Flexible Identity as a Source of Intercultural Conflict** (pp. 645-646)
4. Identity as Subjective In-Group Identification and a Source of Intercultural Conflict (pp. 646-648)
5. Identity as Unitary Personhood and a Source of Intercultural Conflict (pp. 648-649)
6. Identity as Unitary Personhood, Intercultural Conflict, and Identity Development
(Kim, 2013, pp. 649-651)

De ces six perspectives, il ressort un lien clair entre le niveau d'identification au groupe, l'insécurité identitaire ressentie et la probabilité de vivre un conflit interculturel (Kim, 2013). Autrement dit, plus les identités individuelles (l'image de soi) sont fermement liées aux groupes culturels, plus les individus sont défensifs et protecteurs. Consécutivement, plus les individus sont sur la défensive, plus ils sont susceptibles d'éprouver de conflits lors d'interactions en situation de diversité culturelle. À l'inverse, plus l'ancrage et la définition de soi sont autonomes et sécurisées, plus les individus sont susceptibles d'être flexibles et de s'adapter selon les situations.

D'après Kim (2013), cette vision générale suggère que pour minimiser les conflits et maximiser la coopération interculturelle ainsi que l'établissement de relations durables, nous devons nous orienter les uns, les uns vers les autres, moins en matière de catégories culturelles respectives, mais plus en matière de nos caractéristiques individuelles. Cette orientation permettrait de s'adapter plus facilement aux particularités personnelles de chacun en situation d'interculturalité, de favoriser l'entraide et de se sentir rassurés et à l'aise dans la communication.

On retrouve ici les tensions entre appartenance au groupe et unicité d'une part, et sécurité et vulnérabilité d'autre part. L'équilibre de ces tensions pave certainement le chemin vers des identités sécurisées et flexibles dans la communication. D'ailleurs, pour Ting-Toomey (2004) le partage d'identités vulnérables favorise une gestion consciente et constructive du conflit. Un peu à l'instar des propos de Frame (2013) sur l'amitié, soit le sentiment d'être reconnu dans toutes les facettes de son identité de manière sécurisée. Pour Ting-Toomey (2005b, 2017), la reconnaissance interculturelle passe par l'intégration des enjeux identitaires du conflit, et une attitude pleinement consciente de ses comportements communicationnels (H7).

Mais que se passe-t-il dans les interactions policières ? À l’instar du contexte militaire, on observe une socialisation qui valorise fortement l’identification au groupe (Shpeer et Howe, 2020). Pour les Casques bleus, Euwema et Van Emmerick (2007) ne relèvent que deux styles principaux de gestion du conflit : la coopération ou la compétition. Ces résultats suggèrent potentiellement une contradiction avec l’orientation individuelle proposée par Kim (2013) pour minimiser les conflits : si la socialisation en école militaire valorise fortement l’appartenance collective, l’identité individuelle est mise de côté, ce qui limite potentiellement les possibilités de gérer les conflits. De plus, les styles de conflits observés chez les Casques Bleus, au mieux dans une perspective binaire (coopérative ou compétitive), dénotent un manque de connaissances quant à d’autres stratégies possibles (tableau 1). Parmi les stratégies possibles, peut-on réellement envisager le partage des identités vulnérables en contexte policier ? Les contextes des Casques bleus et des militaires ne correspondent pas avec les activités de police. Néanmoins, on y retrouve aussi les dimensions d’intervention en contexte d’interculturalité et une forte valorisation de l’appartenance collective. Il s’ensuit que les policières et les policiers pourraient se trouver dans les mêmes contradictions. Ceci suggère qu’il est pertinent d’explorer les comportements de négociation de la face dans les interactions policières, spécifiquement parce que les interactions policières sont un contexte de rapports hiérarchisés avec une importance forte du collectif (« le corps de police ») et marqué par des différentiels de pouvoir.

6.4 Résumé du conflit lié à la négociation des identités

La dernière version du modèle du conflit dans la négociation de la face (Ting-Toomey et Oetzel, 2013, figure 6, ci-après) intègre les apports des modèles écologiques du développement humain (Bronfenbrenner, 1977; Klein, Tosi, et Cannella, 1999; Stokols, 1996). Cette intégration affine les niveaux individuels, culturels et situationnels précédents. Ting-Toomey et Oetzel (2013) ambitionnent de proposer une version comprenant les multiples niveaux d’enculturation et de socialisation d’un individu, ainsi que les multiples niveaux d’évaluations de la situation.

Ce modèle est présenté d’abord à titre de synthèse puis afin d’adresser le dernier point de la théorie de la négociation des identités : les émotions sensibles relatives à la face (Ting-Toomey, 2017; Ting-Toomey et Oetzel, 2001b; Zhang, Ting-Toomey, et Oetzel, 2014). Toutefois, ce modèle comporte deux limites : premièrement le modèle intégratif de Dasen (2004) sur les contextes de développement de l’individu est plus complet, car il intègre d’autres cadres théoriques aux modèles

écologiques du développement humain²³ cités par (Ting-Toomey et Oetzel, 2013) ; deuxièmement l'approche sémiopragmatique de communication interculturelle adoptée dans cette recherche (Frame, 2013) inclut les multiples niveaux de sens d'une interaction. Ces derniers n'apparaissent pas dans la modélisation du conflit dans la négociation des faces.

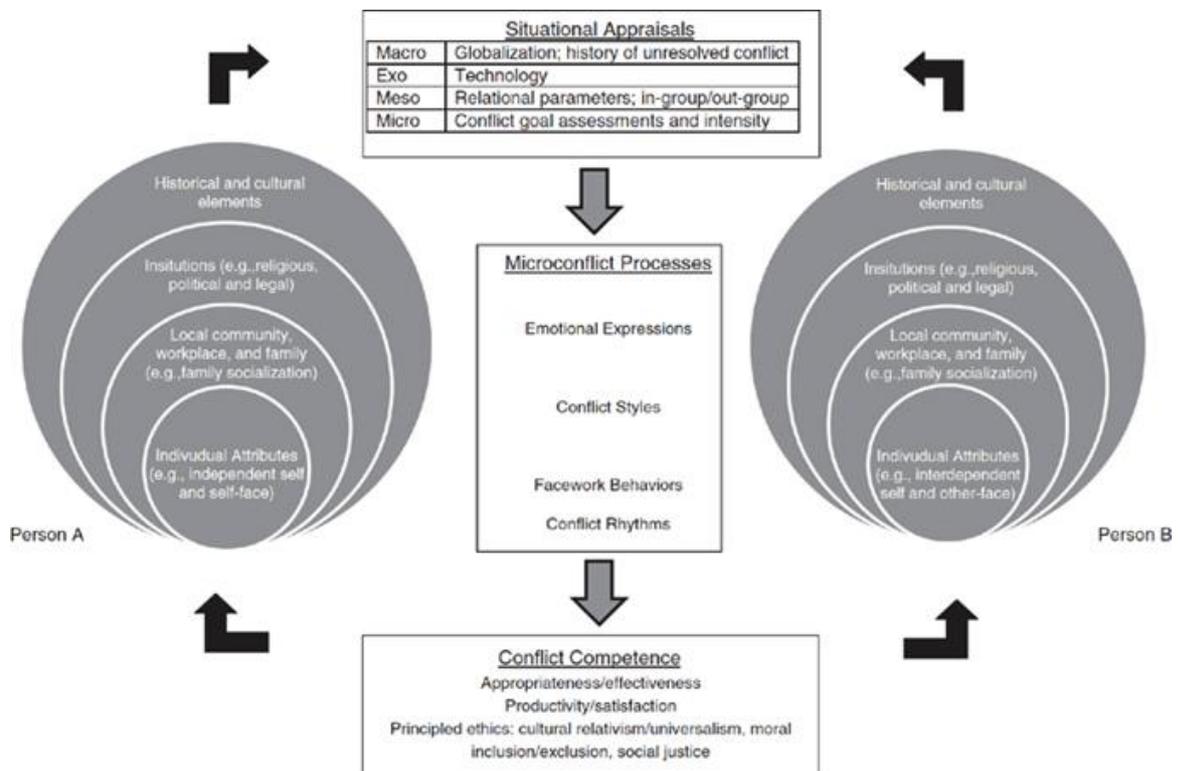


Figure 6: Updated Culture-Based Social Ecological Conflict Model
(Ting-Toomey et Oetzel, 2013, p. 773)

Les émotions sont déjà évoquées parmi les styles de gestion du conflit : *l'expression émotionnelle*. D'après Ting-Toomey et Oetzel (2001b), les normes culturelles régulent l'expression d'émotions négatives (colère, peur, honte, frustration, ressentiment, hostilité). D'après les recherches, dans bien des cultures occidentales et individualistes, l'expression ouverte des émotions (y.c. la verbalisation) lors de conflit est perçue positivement comme un signe d'honnêteté. Pourtant, dans

²³ « la combinaison des schémas de différents auteurs, notamment le cadre écoculturel de Berry (Berry, Poortinga, Segall et Dasen, 2002 ; Segall, Dasen, Berry et Poortinga, 1999 ; voir aussi Troadec, 2001), la niche développementale de Super et Harkness (1997 ; voir aussi Bril, 1999), le modèle en cercles concentriques de la théorie des systèmes écologiques de Bronnfenbrenner (1989) et son adaptation par Georgas (1988) qui y ajoute en particulier les interactions entre tous les niveaux, ainsi que les cadres théoriques de Ogbu (1981), Kagitçibasi (1996) et Trommsdorff (1999). » (Dasen, 2004, p.25)

bien des cultures asiatiques et collectivistes, garder une expression composée et sur la retenue est vue positivement comme une forme de gestion mature du conflit.

Plus récemment, les recherches sur les émotions dans la négociation des identités ont porté sur les émotions sensibles relatives à la face (Ting-Toomey, 2017 ; Zhang, Ting-Toomey et Oetzel, 2014). Ces recherches explorent les relations entre : la colère, la compassion, la culpabilité ; et la perception de soi, la négociation de la face, et les styles de gestion du conflit dans les cultures américaines et chinoises. Les chercheuses et chercheurs essaient d'intégrer les émotions dans le modèle théorique du conflit dans la négociation de la face, en lui donnant un rôle médiateur. Les recherches se fondent sur des questionnaires autorapportés. Les participantes et participants sont invités à se remémorer un événement conflictuel, puis à remplir un questionnaire avec des questions relatives au conflit. Le questionnaire est passé dans deux pays, et les résultats sont comparés entre les pays. De ce dispositif méthodologique, les chercheuses et chercheurs concluent que les émotions médiatisent les effets de la perception de soi et les styles de conflits dans les cultures comparées. Des différences ressortent tout de même dans la forme que prend cette médiation dans les cultures comparées.

Les résultats révèlent que dans les cultures états-unienne et chinoise, d'après les catégorisations nationales utilisées par Ting-Toomey (2017) et Zhang, Ting-Toomey et Oetzel (2014), la colère est associée significativement à une perception de soi indépendante, un focus orienté vers soi-même et un style de gestion de conflit *compétitif*. La compassion est associée significativement à une perception de soi interdépendante, à un souci pour la face de l'autre et à des styles de gestion de conflit comme : *l'intégration*, le *compromis* et *l'adaptation*. De son côté, la culpabilité est liée significativement à la perception de soi interdépendante et au style de *l'adaptation* aux États-Unis. En Chine, la culpabilité est liée à une perception de soi interdépendante et au style de *l'évitement*. Pour autant, la valeur accordée à chacun des styles de gestion du conflit diffère selon les pays, d'après les travaux antérieurs de Ting-Toomey (2004) et d'autres auxquels elle se réfère. Par exemple aux États-Unis *l'adaptation* et *l'évitement* seraient perçus négativement comme une fuite hors du conflit, ce qui ne serait pas le cas dans les cultures dites collectivistes (comme la Chine), pour lesquelles ces styles ne sont pas perçus négativement. Dans la même veine d'idée, les personnes issues de contextes culturels individualistes (tels que les États-Unis) tendraient à préférer des styles de conflit plus directs se souciant de leur face propre (par exemple, la *domination* et la *compétition*), et les personnes issues de cultures collectivistes (telles que les Taïwanais et les Chinois) pencheraient plutôt à préserver la face d'autrui et choisir des styles de conflit tels que *l'évitement* et *l'adaptation*. Aux États-Unis et au Japon, des différences similaires apparaissent entre hommes et femmes, les premiers tendraient à adopter plus souvent que les secondes des styles de

conflit tels que la *domination* et la *compétition*. Des recherches supplémentaires permettraient d'approfondir le rôle des émotions dans le conflit (médiatrices) et leur relation avec la valeur accordée à telle ou telle émotion ainsi qu'à son expression. Dans le cadre de dispositifs méthodologiques comparatifs et hypothético-déductifs, Zhang, Ting-Toomey et Oetzel (2014) relativisent également leurs résultats en mentionnant qu'il s'agit d'une première modélisation, et qu'il est aussi nécessaire de prendre en compte les différences relatives entre émotions ressenties et émotions exprimées. À partir d'un ancrage en psychologie, Matsumoto et ses collègues (Matsumoto, LeRoux et Yoo, 2005 ; Matsumoto, Yoo et LeRoux, 2007 ; Matsumoto, Yoo et Nagakawa, 2008 ; Yoo, Matsumoto et LeRoux, 2006) étudient quant à eux les liens entre culture et régulation des émotions. Ils proposent de prendre en compte les émotions dans la communication afin d'étudier l'adaptation et l'ajustement interculturel (« intercultural adjustment »). Ils questionnent la possibilité de différences culturelles dans la régulation émotionnelle, et suggèrent que la capacité à réguler ses émotions est l'une des clés d'une communication interculturelle efficace, avec la pensée critique (« critical thinking »), ainsi que l'ouverture et la flexibilité (« openness/flexibility »).

Les résultats des recherches sur les émotions dans la négociation des identités proposés par Ting-Toomey (2017) ainsi que Zhang, Ting-Toomey et Oetzel (2014) interrogent les suggestions de Kim (2013) quant aux stratégies de réduction du conflit. Pour minimiser le conflit, selon elle, nous devrions nous orienter envers autrui plus par rapport à nos caractéristiques individuelles respectives que nos catégories culturelles respectives. Toutefois, d'après Ting-Toomey et ses collègues, les personnes se percevant comme indépendantes tendent à adopter un style de gestion de conflit plutôt compétitif. Parallèlement, la colère est plutôt associée à une perception de soi indépendante. Est-ce que cela signifie que les individus ayant une perception de soi indépendante seraient plus prompts à la colère ? À notre sens, l'intérêt de mettre ces résultats côte à côte réside dans la mise en évidence d'une fine ligne de démarcation entre indépendance et égocentrisme (avec une potentialité de colère), et interdépendance avec soucis excessifs de l'autre (au détriment de sa propre personne).

En synthèse, l'exploration des différentes stratégies de négociation de la face, des styles de gestion du conflit et des expressions émotionnelles est utile pour mieux comprendre les interactions policières, en particulier les sources de conflits potentiels. Cette focalisation a aussi une autre raison. Bien que les recherches quantitatives hypothético-déductives offrent une meilleure compréhension des facteurs explicatifs du conflit en situation d'interculturalité (à l'aune de la diversité des valeurs culturelles), elles tendent vers une version déterministe de la culture (la culture comme déterminant les comportements). *A fortiori* quand la culture est définie et étudiée en

termes de nationalités distinctes, et supposément homogènes. Dans notre recherche, les théories sur la négociation des identités et du conflit dans la négociation de la face (Ting-Toomey, 2005a, 2005b, 2015, 2017) servent de soutien à la compréhension en accord avec notre démarche de recherche interprétative. Ayant proposé à la section 5.1 *De la culture à l'interculturalité*, une conception plus fluide de la culture, nous retenons des travaux de Ting-Toomey et collègues leurs apports quant aux variations de valeurs, de stratégies dans la négociation de la face, de styles de gestion de conflit et d'expressions émotionnelles, mais sans leur attache stricte à des cultures conçues comme étant solides et définies à l'échelle nationale.

6.5 Synthèse du cadrage théorique et rappel des questions de recherche

Tout au long du cadrage théorique, les théories présentées soulignent le lien essentiel entre culture et identité. Lors de la rencontre entre deux personnes perçues comme de cultures différentes, l'interculturalité n'est pas préétablie (5.1 *De la culture à l'interculturalité*). Elle peut émerger de l'interaction entre ces personnes. L'interculturalité d'une situation est conditionnée par l'enculturation des personnes, mais aussi par le sens que les individus donnent à leurs identités. Les travaux présentés dans le cadrage théorique se réfèrent tous à la théorie de l'identité sociale (Tajfel, 1974, 1978, 1981; Tajfel et Turner, 1986), de la catégorisation de soi (Turner, 1982, 1985; Turner et al., 1987), et à la théorie intégrative du conflit intergroupe (Tajfel et Turner, 1979). Suivant le courant de pensée de ces auteurs, nous concentrons notre recherche sur le sens que les individus donnent à leurs identités et à leurs interactions. Pour comprendre comment le sens d'une interaction évolue et se négocie (pour aboutir ou non à une entente sur la définition de la situation, de ses enjeux et des identités en présence), nous avons choisi de cadrer nos analyses des interactions policières par une approche sémiopragmatique de communication interculturelle (Frame, 2013 ; sous chapitre 5.4). Cette approche se fonde sur l'interactionnisme symbolique (Blumer, 1969 ; Le Breton, 2012), les travaux de Goffman (1959, 1967) et la pragmatique de la communication.

Avant de choisir une approche sémiopragmatique de communication interculturelle (Frame 2013), nous avons considéré deux autres modèles théoriques : la théorie de la gestion de l'anxiété et de l'incertitude (Gudykunst, 2005 ; section 5.2.1) ainsi que la théorie de l'accommodation communicationnelle (Gallois, Ogay, et Giles, 2005 ; Giles, 2016 ; section 5.2.2). Ces deux modèles sont utiles. Le premier relativement à l'efficacité de la communication, le deuxième relativement aux stratégies de rapprochement ou de différenciation dans la communication (convergence, maintien, divergence). De ces deux modèles, nous avons fait ressortir les éléments qui montrent l'intérêt de les appliquer aux interactions policières.

Parmi les 7 causes superficielles du modèle théorique de la gestion de l'incertitude et de l'anxiété (Gudykunst, 2005), nous avons discuté les implications pour l'étude des interactions policières : du concept de soi (« Self-concept »), de la motivation à interagir (« motivation to interact »), et du sentiment d'interdépendance et de proximité avec l'Autre (« connection with Strangers »). Nous avons également mis en évidence que l'incertitude est présente dans bien des situations d'interactions policières, et que selon cette théorie l'anxiété est certainement élevée dans les interactions policières. Dans l'ensemble, le modèle de gestion de l'incertitude et de l'anxiété (Gudykunst, 2005) nous a permis de mettre en évidence des causes potentielles d'incompréhension dans la communication qui s'appliquent aux interactions policières.

Dans son ensemble, le modèle de l'accommodation communicationnelle (Gallois, Ogay et Giles ; Giles, 2016) s'applique théoriquement bien aux interactions policières. C'est également la seule théorie qui fonde les recherches en communication interculturelle sur la police (Barker, Giles, et al., 2008, Choi et Giles, 2012; Giles, 2002; Giles, Choi et Dixon, 2010; Giles, Fortman et al., 2006; Giles, Hajek et al. 2007; Giles, Willemyns, Gallois et Anderson, 2007 ; Molloy et Giles, 2002). Sur la base des 3 stratégies d'accommodation communicationnelle, nous avons émis l'hypothèse que les agent·e·s de police s'attendent préférablement à une accommodation convergente de la part de leurs interlocutrices et interlocuteurs, mais que ces derniers n'y sont pas toujours disposés. Ce modèle a également le mérite de mettre en son centre l'interaction communicationnelle immédiate.

En outre, les deux théories, AUM et CAT, peuvent potentiellement se combiner. Dans le cas des interactions de police, l'accommodation communicationnelle est certainement influencée par le niveau de contrôle ressenti par la policière ou le policier. Selon toute vraisemblance, le niveau d'incertitude et d'anxiété influe sur ses dispositions à adopter un comportement convergent ou divergent.

Cependant, des limites communes à ces deux théories nous amènent à préférer une approche sémiopragmatique de communication interculturelle. Ces limites sont le caractère prédictif de ces théories, leur vision plutôt solide de la culture et leur modélisation des interactions seulement entre deux personnes (A et B). Les interactions de police se déroulent rarement entre deux personnes seulement (cela est aussi valable dans une moindre mesure pour d'autres contextes). Enfin, dans les deux cas, il manque des enquêtes de terrain pour affirmer leur pertinence à l'étude de la police.

Dans cette recherche ethnographique et interprétative, nous souhaitons donner plus de place au caractère symbolique et négocié (tant en matière de références identitaires que de repères de significations) des interactions policières en contexte d'interculturalité. Enfin, en vue de mieux

cerner les aspects conflictuels de la rencontre avec l'Autre, nous avons fait référence aux théories de la négociation des identités et du conflit dans la négociation de la face (Ting-Toomey, 2005a, 2005b, 2015, 2017 ; chapitre 6). De ces deux théories inspirées des travaux de Goffman (1959, 1967), la prise en compte du souci de la face et des conflits potentiels y afférant nous semble particulièrement pertinente pour l'étude des interactions policières.

L'ensemble du cadrage théorique a visé la meilleure intégration possible entre culture, identité et sens, sans figer l'un ou l'autre et pour répondre aux questions de recherches. Pour rappel:

1. Comment les policières et les policiers font-ils sens de leurs interactions en contexte d'interculturalité ?
2. Comment les policières et les policiers interprètent-ils leurs identités et celles des Autres en contexte d'interculturalité ?
 - a. Comment l'interprétation des identités s'articule-t-elle avec les significations données à l'intervention policière en contexte d'interculturalité ?
3. Comment les interprétations de la situation et des identités sont-elles négociées dans les interactions policières en contexte d'interculturalité ?

Nous focalisons sur les processus d'identification²⁴ (de soi, et de soi par rapport à l'appartenance aux groupes sociaux revendiqués) et de différenciation (de l'autre par rapport à soi, et de l'autre par rapport à ses groupes perçus) pour mieux comprendre l'expérience des policières et des policiers en contexte d'interculturalité et la négociation du sens et des identités dans les interactions policières. Cette compréhension est au service du deuxième objectif de recherche : proposer des actions de formation tant pour travailler en formation sur le sens, les identités, et les cultures, que pour agir dans l'environnement institutionnel.

²⁴ « Processus de mise en adéquation cognitive de deux entités. Appliqué aux interactions interpersonnelles, le terme renvoie au fait d'attribuer, à soi-même ou à autrui, les caractéristiques associées à une catégorie particulière d'individu. Pour la théorie de l'identité (Stryker et Burke, 2001), l'identification correspond à la validation intersubjective d'une identité, en tant que manière idiosyncrasique de « jouer » un rôle, une appartenance sociale, ou un trait de caractère, par rapport à des normes sociales (culturellement) préfigurées. » (Frame, 2013, p. 286)

2^{ième} PARTIE : MÉTHODE DE RECHERCHE

- Chapitre 7 Démarche de recherche
- Chapitre 8 Déroulement de la collecte des données
- Chapitre 9 Analyse des données

7 Démarche de recherche

Cette recherche s'appuie largement sur les théories et les recherches en communication interculturelle (cadre théorique, 1^{ère} partie de la thèse), et se situe dans le champ de la formation des adultes. Plus particulièrement, il s'agit d'une recherche *pour l'éducation* selon le qualificatif adopté par Van der Maren (2004). Si le premier objectif de la recherche est de comprendre l'expérience des policières et des policiers en contexte d'interculturalité, le deuxième objectif est d'aboutir à des pistes d'actions de formation. Ce deuxième objectif inscrit fondamentalement cette recherche en formation des adultes. Ainsi, tout autant que le champ de la communication interculturelle, la finalité de cette recherche *pour l'éducation* fonde les questions de recherche et les méthodes de recherche et d'analyse.

Dans le champ des Sciences de l'éducation et de la formation des adultes, un intérêt marqué se développe pour l'analyse du travail dans une visée de formation (Durand, 2009), l'analyse de l'activité (Barbier et Durand, 2003; Schwartz, 2007), l'analyse des activités (Barbier et Durand, 2017; Demazière, 2008), pour l'action (Bronckart, 2010; Filliettaz et Bronckart, 2005; Van der Maren, 2011; Van der Maren et Yvon, 2009), et pour l'interaction sur le lieu de travail (Filliettaz, 2014; Filliettaz, Morrissette, et Vinatier, 2020; Filliettaz et Zogmal, 2020). Barbier qualifie l'entrée par l'activité comme un nouvel enjeu pour la formation des adultes (2013). Il en résulte un foisonnement de recherches aux modes de questionnements du travail, aux définitions conceptuelles, et aux méthodologies diverses (Champy-Remoussenard, 2005; Friedrich et Pita Castro, 2014; Van der Maren et Yvon, 2009). Quelques grands courants se dégagent : l'analyse de l'activité et des activités, le cours d'action (Viau-Guay, 2010), la clinique de l'activité, la didactique professionnelle et l'analyse des pratiques. Tous cherchent dans le travail réel (les activités) et les pratiques quotidiennes des individus des ressources pour la formation.

Puisque l'interaction policière est au cœur de cette recherche, nous puisons dans les travaux en formation des adultes sur les interactions à la fois comme objet, méthode d'analyse en formation des adultes (Filliettaz, 2014) et outil de formation (Filliettaz et al., 2020; Filliettaz, Vinatier, et Laforest, 2018; Trébert et Filliettaz, 2017; Vinatier, Filliettaz, et Laforest, 2018). Notre démarche de recherche croise ainsi le cadre sémiopragmatique de communication interculturelle (Frame, 2013) et l'analyse des interactions pour la formation des adultes. Ce croisement vise une meilleure compréhension et interprétation des interactions policières. Pour accéder à celles-ci, nous avons choisi de mener une enquête de terrain (Beaud et Weber, 2010b), d'inspiration ethnographique.

7.1 Une enquête de terrain dans un approche compréhensive

Cette enquête de terrain est motivée par le besoin de recherches ethnographiques en communication interculturelle (Giles et al., 2006, 2007) et en formation des adultes, besoin auquel s'ajoutent l'opacité du travail (Champy-Remoussenard, 2017) et l'opacité du monde policier (Monjardet, 1997). D'une part, l'analyse des activités demande toujours de revoir les dispositifs de recherche pour dévoiler la face cachée du travail : « La part invisible, insue, les dimensions cachées et clandestines du travail interpellent les chercheuses et les chercheurs. Le constat fait par nombre d'entre eux que le travail se définit notamment par sa forte *opacité*, a un impact sur les démarches méthodologiques (il oblige à en inviter toujours de nouvelles, plus affutées à cette résistance de l'objet), (...)» (2017, p. 508). D'autre part, la police reste un milieu relativement fermé (ce à quoi on peut trouver plusieurs justifications telles que le secret professionnel ou la rudesse des conditions de travail ou encore la « sensibilité du terrain ») (Monjardet, 2005). D'aucuns considèrent même la police opaque à ses propres agentes et agents: « Cet obstacle de *l'opacité*, interne du monde policier n'échappe pas aux nouveaux responsables. Comment former les policiers si on ne dispose sur leurs emplois réels, leurs tâches effectives, que d'informations imprécises et lacunaires ? » (Monjardet, 1997, p. 214). Ainsi que le relève Monjardet, cette opacité est problématique lorsqu'il s'agit de concevoir des dispositifs de formation.

L'enquête de terrain nous semble la méthode de recherche la plus à même de lever le voile sur l'opacité du travail de police, d'interroger le vécu des policières et de policiers, et d'observer les interactions policière. Cette enquête de terrain est conduite avec l'intention de mettre en parallèle interactions policières et discours sur ces dernières. Comme le suggère Pires (1997), l'effort d'objectivation nécessaire pour « démystifier des discours justificateurs relativement à certaines pratiques institutionnelles » (p.18) peut difficilement se passer d'une confrontation avec le terrain empirique. Nous adoptons une approche compréhensive issue de la recherche en formation des adultes (Schurmans, 2009) : proche du sens que les actrices et les acteurs donnent à leurs activités, mais pas sans confrontation avec les interactions observées sur le terrain. L'approche compréhensive et interprétative se situe selon Schurmans (2009) dans le courant de « l'interactionnisme historico-social » (p.93). Schurmans (2009) précise que le lieu privilégié d'échange et de négociation de l'interprétation du monde et des identités est « l'interaction communicationnelle » (2009, p. 93). La recherche dans une approche compréhensive part de l'interaction communicationnelle pour saisir les savoirs pragmatiques. Ainsi formulée, l'approche compréhensive apparaît cohérente avec le cadre sémiopragmatique de communication interculturelle développé par Frame (2013), et les travaux sur les interactions en formations d'adultes (Filliettaz, 2014; Filliettaz et Bronckart, 2005; Filliettaz et al., 2020; Filliettaz et Zogmal,

2020). Le déroulement de la collecte des données présenté ci-après s'ajuste le mieux possible à ces fondements méthodologiques de la démarche de recherche. À l'intérieur de la présentation du déroulement de la collecte des données, nous revenons sur notre propre implication afin de l'objectiver. Nous rejoignons les positions de Paulsen Galal (2015) et Papinot (2013) pour qui l'auto-observation constitue une source de données. Partant, la suite de la rédaction se poursuit en « je ».

8 Déroulement de la collecte des données

La recherche repose sur des données qualitatives : principalement des observations et des entretiens, mais aussi des documents récoltés sur le terrain (chartes, règlements internes, travaux de diplôme, et flyers) et des articles de presse de quotidiens régionaux. Les données ont été récoltées de manière longitudinale en trois phases : la préparation de l'enquête (entretiens avec des policiers et des sociologues), la phase d'enquête exploratoire (observations, récoltes de documents, et entretiens dans une école de police) et enfin l'enquête principale sur le terrain avec les policiers, principalement avec la police mobile (interventions sur appel et patrouilles en voiture), mais aussi avec la police de proximité et la police de sûreté (brigades d'enquêtes spécialisées).

La phase de préparation de l'enquête a été réalisée entre 2014 et 2015. La phase exploratoire d'entretiens et d'observations s'est déroulée au printemps 2016, et la récolte des données pour le corpus principal s'étend de 2016 à 2018 avec des présences sur le terrain allant d'un jour à six semaines, la plus longue période de présence en continu. Les données ont été récoltées principalement par observations et entretiens ethnographiques (Beaud, 1996; Beaud et Weber, 2010a).

8.1 Préparation de l'enquête de terrain

Initiée à la recherche ethnographique, mais relativement étrangère au travail réel des policières et de policier, j'ai suivi les recommandations de Beaud et Weber (2010b) qui suggèrent pour commencer la recherche de faire jouer le réseau d'interconnaissances (phase 1). Ce procédé a abouti à 5 entretiens libres (De Ketele et Roegiers, 2015) avec : deux sociologues de la police, un ancien policier et formateur au sein de la police, une inspectrice de la police de sûreté, un policier et le coordinateur romand de la formation policière.

Ce dernier entretien a été particulièrement fructueux. Le coordinateur romand de la formation a relayé ma demande de contact auprès du Comité de la Conférence des Chefs d'Instructions Romands (CCIR) et de l'Institut Suisse de Police (ISP). À la suite de quoi j'ai obtenu les coordonnées des responsables de la formation policière des quatre²⁵ écoles romandes. Ces échanges ont eu lieu en novembre 2015. Les premiers entretiens ont eu lieu en février 2016. J'ai sélectionné deux écoles

²⁵ 4 écoles au moment de la recherche à Genève, Savatan, Fribourg, et Neuchâtel. Actuellement, ces écoles ont fusionné pour n'en former que 2. L'académie de police de Savatan forme les aspirantes et aspirant de police des cantons du Valais, de Vaud et de Genève. Le Centre interrégional de formation de police (CIFPOL) forme les aspirantes et les aspirants des cantons de Fribourg, Neuchâtel et Jura.

de police sur les quatre pour poursuivre les entretiens. Dans ces écoles, j'ai mené d'abord trois entretiens : avec les deux directeurs et un responsable de la formation et du recrutement. Constatant mon intérêt prononcé, l'un des directeurs m'a proposé de venir observer le recrutement des aspirantes et aspirants policiers dans son école. Après ces observations, j'ai obtenu son accord pour poursuivre mes entretiens auprès des recruteurs. Cette phase (2) exploratoire est détaillée dans la section suivante.

8.2 Enquête exploratoire : école de police

Cette phase d'enquête exploratoire (2) fait suite aux entretiens réalisés durant la phase de préparation (1). Elle avait pour but de mieux saisir les attentes des formatrices et formateurs de l'école de police quant au profil recherché pour devenir policier. J'ai observé une partie du recrutement (concours d'entrée) des aspirantes et aspirants policiers. Ensuite, j'ai mené des entretiens avec les personnes en charge de sélectionner les aspirantes et les aspirants (ci-après : recruteurs²⁶).

Cette phase exploratoire a fait l'objet d'une communication écrite intitulée : *sélectionner des aspirants policiers : qu'attendent les recruteurs en matière de compétence interactionnelle ?* présentée dans le cadre du Colloque Doctoral International de l'Éducation et de la Formation qui s'est déroulé à Nantes en octobre 2016 (Cettou, 2016). Des éléments de cette communication sont repris dans les sections suivantes.

8.2.1 Formation de la police : le Brevet fédéral

En Suisse, la formation des policiers est certifiée par un brevet fédéral (considéré comme une formation professionnelle du degré tertiaire²⁷). Les conditions pour être candidate ou candidat à la formation sont généralement d'avoir une bonne santé psychique et physique, un casier judiciaire vierge ainsi qu'un permis de conduire. Par ailleurs, les candidates et les candidats doivent avoir déjà réussi une première formation professionnelle qualifiante (durant 3 à 4 ans environ, du degré secondaire II) et acquis une expérience professionnelle (quel que soit le domaine) préalable d'au moins une année. Les candidats ont entre 18 et 40 ans selon les écoles.

Après avoir passé les épreuves de recrutement, la formation des aspirantes et aspirants de police est rémunérée. Au terme de la formation, les aspirantes et les aspirants passent un examen

²⁶ L'ensemble des recruteurs interviewés était des hommes. Cependant, une femme psychologue participait également en tant que recruteuse durant mes observations, sollicitée comme externe.

²⁷ Schéma du système suisse de formation, repéré à l'adresse : <https://www.orientation.ch/dyn/show/2800#>

professionnel fédéral de Policier/Policière. Une fois leur brevet obtenu, les policières et les policiers nouvellement assermentés s'engagent à rester au moins 5 ans dans la police. Les recruteurs interrogés disent accorder beaucoup d'importance à repérer rapidement les personnes adéquates, dotées notamment de bonnes compétences relationnelles.

8.2.2 Données récoltées en école de police

Les données récoltées durant cette phase exploratoire (printemps 2016) comportent deux jours d'observation du recrutement ainsi que huit entretiens individuels.

Observations : Parmi les épreuves du processus de recrutement, les candidates et les candidats sont évalués par une mise en situation de collaboration en groupe. Ils sont aussi évalués seuls dans une mise en situation conflictuelle avec un acteur. Dans l'ensemble, les recruteurs tendent à valoriser ce dispositif, qui de leur point de vue, permet de bien cerner les compétences relationnelles et le caractère des candidates et des candidats.

Entretiens : J'ai informé les recruteurs que l'entretien porterait sur leurs attentes en matière de compétences communicationnelles : avant le recrutement, pendant la formation et après la formation. À titre indicatif, le guide d'entretien semi-dirigé (Poupart, 1997; Savoie-Zajc, 2009) comprenait des items tels que:

- Selon vous de quelles compétences a besoin un policier pour faire son métier ?
- Pourriez-vous me donner des exemples de situations concrètes ?

Les recruteurs interviewés (N=7) occupent différentes fonctions, soit à l'école de police (N=4), au service psychologique de la police (N=1), comme policier en fonction sur le terrain (N=1) ou encore au service des ressources humaines (N=1). Ils sont tous policiers de formation sauf les psychologues. La majorité d'entre eux intervient dans la formation initiale des aspirantes et aspirants de police. J'ai maintenu le contact avec le psychologue de cette police cantonale et réalisé un entretien de suivi en décembre 2019.

Ces données sont reprises dans une moindre mesure dans les résultats de la recherche. Les résultats de l'enquête exploratoire se trouvent plus approfondis dans la communication en annexe (Cettou, 2016). Cette phase exploratoire, ainsi que ses résultats, m'a permis d'avancer de manière plus informée vers la phase d'enquête principale. De même, durant cette phase, j'ai rencontré des personnes pour relayer ma demande d'accès au terrain.

8.3 Enquête principale : observation des interactions policières et entretiens ethnographiques

Ainsi qu'évoqué précédemment, j'ai effectué deux entretiens avec des directeurs d'école de police. Le premier m'a offert d'effectuer des observations du recrutement des aspirantes et des aspirants policiers, le second m'a permis de créer un lien avec l'État-major de la police cantonale. Après notre entretien, ce second directeur a accepté de transmettre ma demande d'accompagner les policières et les policiers sur le terrain auprès de l'État-major avec un préavis favorable. Les données qualitatives récoltées auprès des policières et des policiers durant leur travail quotidien constituent le corpus principal de cette recherche. J'ai effectué quatre périodes d'observations et d'entretiens ethnographiques : en été 2016, au printemps 2017, en été 2017 et en au printemps 2018.

8.3.1 Accès au terrain

*ouai, mais mis à part ça t'as, (...), t'as extrêmement de la chance parce qu'euh...
c'est pas, c'est pas souvent hein qu'ils autorisent à faire ça.*

janvier 2017, un policier en voiture de patrouille

Ainsi que le met en exergue cette citation tirée de mes notes de terrain, son accès est réputé fermé tant à l'interne qu'à l'externe. Fassin (2015) et Monjardet (1997, 2005) remarquent d'ailleurs que l'accès à l'institution de police est malaisé ou du moins se heurte en France comme en Suisse (Meyer, 2011) à une importante batterie d'exigences administratives.

Pourtant, ce projet de thèse ne s'est pas heurté à un accès véritablement difficile. Il va sans dire que je n'ai pas eu accès aux coulisses des délibérations qui ont mené à l'acceptation de mes demandes. J'ai été accueillie avec prudence, mais intérêt. Avec le temps, mes contacts ont été de plus en plus simplifiés. Les étapes administratives les plus conséquentes ont été la première demande de stage (mai 2016) et la deuxième demande de stage (janvier 2017). Par la suite, les rapports informels déjà établis m'ont permis de négocier ma présence principalement par courriel et par téléphone. Ma personne de contact sur le long terme était un haut gradé en charge de l'ensemble de la gendarmerie.

Je pense que les rapports cordiaux établis sur le long terme m'ont permis d'accéder à de plus en plus d'informations. Par exemple, si pour ma première demande, le Major avec lequel j'ai échangé par téléphone me confirme la possibilité de faire un stage en police mobile et de proximité. Il était par contre plutôt frileux quant à ma présence à la police de sûreté. D'après lui, les enquêtes seraient de plus longue durée, plus délicates et confidentielles. En août 2017, j'ai toutefois pu passer du temps avec toutes les brigades de la police de sûreté.

Je retiens que le soin apporté à quelques étapes clefs administratives ainsi qu'aux retours aux participantes et aux participants a aidé à l'accueil favorable de mes demandes successives. Mes retours ont été réalisés sous la forme d'un courrier avec des remerciements individualisés et par entretien formel. Le premier jour de mon deuxième stage, deux policiers m'ont d'ailleurs remerciée pour mon courrier. Ce courrier a probablement eu des retombées positives pour les policières et les policiers en matière de reconnaissance personnelle, et de reconnaissance par la hiérarchie. À l'inverse, j'ai appris plus tard qu'un policier s'est fait reprendre par sa hiérarchie pour avoir été trop familier avec moi. Je ne l'avais pas du tout considéré de la sorte. Cet exemple souligne toutefois que mes faits et gestes n'étaient pas ignorés de la hiérarchie.

Mes deux premières demandes de stages adressées par courrier étaient signées par mes directrices de thèse. J'y présentais ma problématique de recherche et indiquais les modalités d'observation souhaitées. J'ajoutais également que je m'engageais à respecter l'anonymat des personnes et des situations rencontrées, ainsi que des précisions sur la protection des données informatiques. Ma demande de recherche a été acceptée avec intérêt après un premier entretien (décembre 2016).

Sur le terrain, le premier élément qui préoccupait les policiers et les policières que je côtoyais était de savoir si j'avais accès aux données de police. Formellement, j'ai dû signer un engagement de secret professionnel, identique à celui des policières et des policiers. Une fois rassurés par l'affirmative sur ce point, les échanges étaient facilités. À l'instar de Pruvost (2007) et Meyer (2011), j'ai constaté qu'une fois sur le terrain, le chercheur se trouve plus souvent submergé d'informations qu'en manque de celles-ci. J'ai eu par exemple l'impression que les policiers voulaient toujours me trouver des occupations, étant souvent sollicitée de la sorte : « *qu'est-ce que tu veux voir ?* » ; « *est-ce que tu as déjà vu un centre de requérants d'asile* » ; « *on va lui trouver un tox*²⁸ ».

À l'acceptation formelle par la hiérarchie et mon engagement auprès de celle-ci, s'ajoutait un autre consentement : celui des policières et des policiers sur le terrain. Beaud et Weber (2010) parlent de contrat implicite (p.260). Dans l'enquête de terrain, l'accord ne peut être réglé une fois pour toutes au moyen d'un formulaire préalable de consentement éclairé. L'accord est toujours à renouveler auprès des personnes concernées. Dans cette optique, j'expliquais (et réexpliquais) régulièrement la nature de ma recherche et répondais aux questions. Je parlais également ouvertement de mon rôle et de ma recherche aux personnes observées. Sur ce point délicat, j'ai par contre rapidement dû renoncer à me présenter à chaque fois pour ne pas entraver le déroulement du travail des policières et des policiers et mes observations.

²⁸ Abréviation régulièrement utilisée pour désigner une personne toxicodépendante

8.4 Données récoltées durant l'enquête principale

Le premier stage d'observation s'est déroulé en juillet 2016 et a duré trois semaines. Mes observations étaient directes et ouvertes (Arborio et Fournier, 2008). Tout le personnel de la police cantonale a été informé de ma présence par une circulaire avec ma photo et mon projet de thèse. Pour chacune de mes périodes d'observation, je recevais un planning de stage (avec les horaires, la personne responsable de moi et le cas échéant la description du matériel nécessaire). Ce titre de stagiaire m'a été assigné par la police et me convenait. Il correspondait au rôle d'une personne effectuant des observations périphériques et à mon intention d'apprendre sur les activités de police.

Durant les trois semaines de ce premier stage, j'ai effectué deux tournus (ou deux semaines de travail) avec le même groupe de policiers en police mobile, puis une semaine avec la police de proximité (horaires réguliers). Les policières et les policiers qui travaillent en police mobile font des horaires en coupé et en tournus afin d'assurer une garde 24h/24h, y compris la nuit. La police mobile est composée de policières et de policiers qui interviennent principalement sur appel d'urgence (au numéro 117 en Suisse). Une semaine de travail de police, appelée un tournus, se structure selon les horaires suivants.

Jour 1 : 06.30- 12.00 13.30-19.00

Jour 2 : 11.00- 19.30

Jour 3 : 05.30- 12.00- 19.30- 23.59

Jour 4 : 00.00- 05.30

Cet horaire est suivi de deux jours de pause, après lesquels commence un nouveau tournus. Un tournus peut donc commencer n'importe quel jour de la semaine. La police mobile fonctionne par un tournus de six groupes d'une douzaine de personnes environ. Lors de mes stages, j'ai réalisé des tournus complets, y compris les nuits, avec la police mobile. Je suivais les mêmes horaires en coupé que les policières et policiers et participais au quotidien des interventions. Je participais également à des moments plus informels comme les pauses ou les repas. Dans la mesure du possible, j'ai tenu à effectuer des activités de participation périphérique comme transporter du matériel ou participer à l'entretien des véhicules. En ce sens, ma stratégie d'observation peut être considérée comme participante passive (Lapassade, 2006). Ma position rappelle celle de la personne étrangère, ou de l'Autre, décrite par Simmel (1908) et reprise par Pires (1997). D'abord étrangère, mais là pour rester un moment, je me suis petit à petit familiarisée avec les routines et le vocabulaire policier. Mes présences répétées me permettaient de créer des liens interpersonnels et de faire référence à des expériences passées communes, tout en ajoutant un « élément froid » (Pires, 1997, p.59) : mes

périodes d'observation alternant avec des périodes où je revenais dans mon environnement habituel.

Après mes observations à la police mobile, j'ai ensuite effectué une semaine d'observation avec la police de proximité dont les agentes et agents travaillent sur le long terme avec les associations locales, les politiques, etc. Leur poste est au centre-ville, alors que celui de la police mobile est excentré.

Mes notes de terrain étaient prises dans de petits carnets, discrètement sur les lieux d'intervention, mais plus fréquemment dans la voiture ou au poste de police. Après le premier jour d'observation, je me suis procuré le même carnet que les policières et policiers au format A6. Ils ont toujours un carnet dans la poche de leur pantalon pour noter les identités des personnes contrôlées et établir les rapports une fois rentrés au poste.

Je mettais ensuite mes notes au propre dans des fichiers informatiques. Ces fichiers étaient regroupés dans ce que j'ai appelé : « journal de terrain ». En parallèle, j'ai également tenu un « journal de thèse ». Ce dernier contient tant des éléments de réflexion personnelle que des indications théoriques.

Le deuxième stage s'est déroulé entre janvier et février 2017. J'ai effectué 6 tournus avec les policières et policiers (6 semaines de travail). Respectivement, 2 tournus avec 3 groupes différents. Pour ce deuxième stage, j'ai fait une demande pour enregistrer des vidéos des interactions policières. Cette demande a été refusée, mais j'ai réussi à obtenir l'autorisation de faire des enregistrements audios de mes entretiens ethnographiques dans les voitures de police. Ces entretiens permettaient aux policières et aux policiers de revenir à chaud sur leurs actions, d'y donner du sens, et de co-construire son interprétation. Ces entretiens, dans la mesure où la participation de la chercheuse est objectivée, sont particulièrement précieux parce qu'ils donnent la parole aux policières et aux policiers. L'analyse porte sur les discours des agent·e·s de police et pas seulement sur des discussions rapportées (procès-verbaux, interrogatoires de police). Par ailleurs, l'enregistrement d'entretiens ethnographiques est rare.

Le troisième stage s'est déroulé sur une semaine au sein de la police de sûreté qui comprend officiellement : le commissariat d'identification judiciaire (CIJ) chargé par exemple de récolter des traces d'ADN, des empreintes digitales ou encore des empreintes de semelles ; la brigade financière (BFI) ; la brigade des stupéfiants (BST) ; la brigade des mineurs (BMI) ; la brigade d'analyse et d'aide au commandement (BAAC) ; et la brigade mœurs et maltraitance (BMM). La police de sûreté est une police judiciaire spécialisée et fonctionne avec des horaires standards, mais assure une permanence pour aller sur les lieux d'intervention, par ex. pour relever des traces lors d'un vol.

Cette semaine m'a permis de voir la diversité des métiers de police. Après ce stage, j'ai choisi de poursuivre mes observations sur les activités des policières et policiers en police mobile (stage 1 et 2), ne pouvant rendre compte de la diversité de tous les métiers de police. Le **quatrième stage** qui devait se constituer de présences ponctuelles, les nuits de vendredi à samedi, a été interrompu en raison d'une blessure physique qui ne me permettait plus d'accompagner les policières et policiers en patrouille. J'en ai profité pour faire un entretien avec le psychologue de la police cantonale.

Au total, j'ai effectué approximativement 10 semaines d'observation et ai également observé deux interventions particulières : le renvoi d'un couple requérant d'asiles avec un enfant, ainsi que le renvoi d'une femme enceinte. Les périodes de stages sont résumées dans le tableau ci-dessous.

Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 4
Juillet 2016	Janvier-février 2017	Août 2017	Mars-avril 2018
Police mobile et de proximité	Police mobile et de proximité	Police de sûreté	Police mobile
3 semaines	6 semaines 2 renvois de personnes requérantes d'asile	1 semaine	2 nuits 1 entretien

Tableau 2 : Répartition du temps d'observation du corpus principal

8.4.1 Situations rencontrées

Sur le terrain, j'ai pu observer une importante variété de situations : des contrôles d'identités (la prise d'identité est systématique, quelle que soit la situation), des interpellations de personnes ayant téléphoné au volant, consommé de l'alcool ou des stupéfiants, des bagarres (dans la rue, à la gare ou encore dans des centres de requérants d'asile), des violences domestiques, des arrestations pour vol (par ex. dans un centre commercial) et les auditions de prévenus comme de victimes.

J'ai également observé des événements plus ponctuels, auxquels les policières et les policiers m'ont certainement fait participer à dessein, comme le dispositif mis en place pour la coupe du monde de football (2016), deux renvois de requérants d'asile, un contrôle routier systématique avec l'appui de l'Office de la circulation et de la navigation (OCN), et une perquisition chez des particuliers produisant et revendant des produits stupéfiants (« crystal meth » ou pilules thai). J'étais également présente lorsqu'une simple recherche de personne s'est transformée en arrestation pour homicide.

Certaines situations n'ont pas de nom spécifique, soit que la détresse qu'elles représentent ne peut se dire : des « rencontres » avec des personnes en grande détresse psychologique et/ou sociale (suicide, pauvreté, maladie), soit parce qu'elles sont banales, mais montrent que le policier est amené à faire toutes sortes de tâches comme : récupérer et emmener un chat chez le vétérinaire ou déplacer un renard mort sur l'autoroute. Plusieurs de ces tâches sont d'ailleurs décrites via le concept de « dirty work » par Hughes dans un article intitulé *Good people doing dirty work* (1962). Ce « sale boulot » (Lhuilier, 2005) se retrouve aussi dans d'autres professions (comme le personnel de nettoyage, le personnel des hôpitaux, ou encore le personnel dans les prisons). Le concept lui-même de « dirty work » ou « sale boulot » a d'ailleurs une postérité féconde dans l'analyse de la division morale du travail (Floch, 2008).

8.4.2 Personnes rencontrées

J'étais en contact, tout comme les policières et les policiers, avec d'autres professionnel·le·s avec lesquels ils collaborent : dans la santé (personnel médical, ambulancières et ambulanciers, urgentistes de la Garde aérienne suisse de sauvetage²⁹, personnel infirmier), de l'éducation (membres du corps enseignant, personnel socio-éducatif, personnes intervenantes de rue) ou de la justice (juges, avocates et avocats, procureur·e·s) ou encore des travailleuses et travailleurs du sexe dont le statut professionnel est de plus en plus revendiqué, mais reste controversé (Comte, 2010; Lavallée, 2003). À ce sujet, en Suisse au niveau fédéral, la prostitution n'est pas interdite et les cantons peuvent réglementer l'exercice de la prostitution (dans le canton où se déroule l'enquête de terrain, il existe une loi sur l'exercice de la prostitution). Malgré la légalité de l'exercice de la prostitution, le statut de prostitué·e est double : d'une part, ils sont destinataires d'un service de police comme la sécurité et la protection de leur intégrité physique et morale et d'autre part, les représentations sociales, le milieu et les prestations offertes les distinguent de la population et les situent dans un espace social à la marge. D'autres personnes sont également en marge et sujettes à plusieurs étiquetages, telles que les personnes en situation de toxicomanie : à la fois victimes dépendantes, personnes avec des informations, contacts de longue date dans le milieu, ou encore dealers.

Légalement dans les rapports de police, il n'existe que trois statuts : victime, prévenu ou personne appelée à donner des renseignements (PADRE). Toutefois, la réalité étant complexe, il n'est pas rare que les policières et les policiers discutent d'à quel titre une personne est auditionnée : comme victime ou comme prévenu ? Pour quelle infraction ? La réponse est d'autant plus complexe qu'au

²⁹ Ci-après REGA : <https://www.rega.ch/fr/home.aspx>

cours de l'enquête ce statut peut évoluer (de victime à prévenu, ou de prévenu à victime par exemple). La diversité des personnes est impossible à décrire intégralement, si ce n'est ainsi : n'importe qui, n'importe quand, n'importe où, ce qui inclut la rue, mais aussi chez les particuliers eux-mêmes (toutes classes sociales confondues), les écoles, les hôpitaux, les prisons, ou même à la morgue. La diversité omniprésente dans les relations entre agent·e·s de police et usagères et usagers a motivé le choix de ce terrain de recherche.

8.5 Synthèse de la démarche de collecte des données

L'ensemble des données récoltées est reporté dans le Tableau 3 à la page suivante. Le recueil des données est de bonne fiabilité et validité interne (Laperrière, 1997b) grâce à la triangulation des types de données (entretiens, observations, documents), la diversité des interlocutrices et des interlocuteurs (dans différents domaines et à des stades différents de leur carrière) et les présences répétées sur le terrain. Pour améliorer encore la fiabilité et la validité interne du recueil des données, la présence d'autres chercheuses et chercheurs sur le terrain eût été bénéfique. Néanmoins, la présence de plusieurs chercheuses et chercheurs aurait très probablement conduit à de plus grandes perturbations pour les agentes et agents de police, et de plus grandes difficultés à se faire accepter du terrain. La prolongation des observations après un retour aux participantes et participants de la recherche aurait vraisemblablement contribué de manière plus appropriée et significative à l'amélioration de la validité interne. J'ai toutefois pu profiter de l'expérience de sociologues ayant travaillé sur le même terrain. Nos échanges et leurs travaux m'ont beaucoup apporté.

<p>2014 novembre-décembre</p> <p>2015 septembre- novembre</p>	<p>Construction du projet</p> <p>5 entretiens :</p> <p>1 ancien policier formateur</p> <p>1 inspectrice de la police de sûreté</p> <p>2 Drs en sociologie, spécialistes de la police</p> <p>1 responsable de formation au niveau romand et un policier de contact</p>
<p>2016 février-mars</p> <p>septembre-octobre</p>	<p>Phase exploratoire</p> <p>5 entretiens en école de police avec les recruteurs des aspirantes et aspirants policiers</p> <p>2 jours d’observation du recrutement (sélection des aspirantes et aspirants)</p> <p>Récoltes de documents (grilles d’évaluation, classeur de formation, etc.)</p> <p>3 entretiens avec d’autres recruteurs de l’école de police</p>
<p>2016 juillet</p> <p>2017 janvier-février août</p> <p>2018 mars-avril</p>	<p>Corpus principal</p> <p>13 semaines d’observations en police mobile, de proximité et de sûreté</p> <p>1 entretien avec un sociologue spécialiste de la police</p> <p>Stage 1 3 semaines, 2 renvois de personnes requérantes d’asile</p> <p>Stage 2 6 semaines</p> <p>Stage 3 1 semaine</p> <p>Stage 4 2 nuits</p>

Tableau 3: Synthèse des données récoltées

9 Analyse des données

The concept of culture I espouse, and whose utility the essays below attempt to demonstrate, is essentially a *semiotic* one. Believing, with Max Weber, that *man is an animal suspended in webs of significance he himself has spun*, I take *culture to be those webs*, and the analysis of it to be therefore not an experimental science in search of law but *an interpretive one in search of meaning*. It is explication I am after, construing social expressions on their surface as enigmatical. (Geertz, 1973, p. 311)

L'analyse s'est déroulée de manière abductive (Nunez Moscoso, 2013; Vaara, Tienari, et Laurila, 2006) dans un mode interprétatif (Carbaugh, 2007; Otten et Geppert, 2009). Les hypothèses d'interprétation ont émergé d'une démarche itérative (Paillé, 2007) et compréhensive (Schurmans, 2009), alternant récolte des données, phases d'analyses et clarifications théoriques. Nunez Moscoso (2013) qualifie ce processus de boucle abductive. Il propose cette alternative à la déduction et l'induction. La boucle abductive se déroule d'abord par l'élaboration d'hypothèses ancrées d'interprétations, puis un retour vers la littérature scientifique (Conus, 2018). Ce retour à la littérature sert à tester la validité des hypothèses formulées. Les hypothèses interprétatives ainsi consolidées sont à nouveau confrontées au terrain, et ainsi de suite. Le travail circulaire d'analyse et d'interprétation des données s'inscrit dans la visée de la théorisation ancrée (Glaser et Strauss, 1967; Laperrière, 1997a) ou théorisation enracinée (Guillemette et Luckerhoff, 2009; Luckerhoff et Guillemette, 2012). Le processus d'écriture prend une place toute particulière dans cette manière de procéder. Pour Paillé et Muchielli, l'écriture est une forme d'analyse qualitative en soi. Les chercheurs soulignent la ressemblance entre enquête policière et démarche d'analyse qualitative :

L'analyse en forme d'écriture se prête bien au travail de type indiciel. À l'instar des enquêtes policières dont l'un des archétypes est personnifié par Sherlock Holmes, l'enquête de terrain procède en partie d'un travail par indices, c'est-à-dire à partir de traces qu'il faut suivre et/ou de signes auxquels il faut être sensible en vue de la progression vers une compréhension intuitionnée puis validée plutôt que postulée et vérifiée.

(Paillé et Mucchielli, 2012, p. 191)

Pour construire cette « compréhension intuitionnée puis validée », j'ai eu recours principalement à un mode d'analyse par catégories conceptualisantes (Paillé et Mucchielli, 2012b), avec l'appui d'outils de l'analyse de discours. Les catégories conceptualisantes sont définies comme « une production textuelle se présentant sous la forme d'une brève expression et permettant de dénommer un phénomène perceptible à travers une lecture conceptuelle d'un matériau de recherche » (Paillé et Mucchielli, 2012b, p. 316). Les catégories conceptualisantes (comme outils

de conceptualisation) soutiennent l'explicitation de la logique sous-jacente d'un processus ou d'un phénomène. Dans l'analyse, j'ai cherché les logiques signifiantes pour les policières et les policiers, et les processus de construction de ces logiques en m'appuyant sur le cadre d'analyse sémiopragmatique de communication en contexte d'interculturalité (Frame, 2013). J'ai cherché à comprendre le mieux possible l'expérience de l'interculturalité des personnes rencontrées, tout en la confrontant à la littérature scientifique.

J'ai également appuyé l'analyse interprétative à l'aide de catégories conceptualisantes par des analyses de type discursif³⁰ d'extraits des entretiens ethnographiques que j'ai eus avec les policières et les policiers. Le terme même de « discours » est polysémique, voire controversé (Reboul et Moeschler, 2017; Scollon et Scollon, 2008). Dans cette recherche, je reprends la distinction conceptuelle entre « discours » et « discussion » proposée par Hajer et Versteeg (2005)³¹

'Discourse' is defined here as an ensemble of ideas, concepts and categories through which meaning is given to social and physical phenomena, and which is produced and reproduced through an identifiable set of practices. (2005, p. 176)

The **'discussion'**, in other words, is the object of analysis; discourse analysis sets out to trace a particular linguistic regularity that can be found in discussions or debates" (Hajer et Versteeg, 2005, p. 176)

L'analyse de type discursif d'extraits de mes entretiens avec les policières et les policiers a permis de mieux cerner la forme argumentative de leurs propos (par exemple les stratégies discursives de perpétuation et de justification qui servent au maintien et à l'appui des identités (Van Leeuwen, 2007; Van Leeuwen et Wodak, 1999)) et de mettre en évidence non seulement les repères de significations convoqués, mais plus largement les discours dans lesquels ils s'inscrivent, ou les « discours systems » d'après Scollon, Wong Scollon et Jones (2012). Dans ces extraits d'entretiens, j'ai pris soin d'analyser comment le sens de l'interaction se déploie en objectivant ma propre participation à la « sémiogenèse interactionnelle » (Frame, 2013). Les outils d'analyse du discours m'ont également été utiles pour discuter de la forme des propos employés par les policières et les policiers relevés mot pour mot dans mes notes de terrain. En particulier, j'ai relevé les usages de la voix active ou passive conditionnant la position des actrices et acteurs en termes de sujet ou d'objet,

³⁰ Parmi les ouvrages articulant spécifiquement la communication interculturelle et une approche discursive, on trouve : Jackson (2012); Paulston, Kiesling, et Rangel (2012); Piller (2017); Scollon, Wong Scollon, et Jones (2012).

³¹ D'autres chercheuses et chercheurs

distinguent : « discourse » et « text » tel que Fairclough (1992) ou « talk », « conversation » et « discourse » tel que Cameron (2001).

les métaphores utilisées, le ventriloquisme (faire parler les choses à la place de soi) et les processus de classifications ou d'étiquetage utilisés.

Sur ce dernier point, les analyses menées sont proches des travaux initiés par Sacks sur l'analyse des catégories d'appartenance (*membership categorization analysis*, 1992). Sacks a d'ailleurs travaillé sur la base d'interactions policières (Sacks, 1972, 1984, 1992 ; Bovet, González-Martinez et Malbois, 2014). L'analyse des catégories d'appartenance s'est poursuivie au travers des recherches de Jayyusi (1984), Housley et Fitzgerald (2015), et Stokoe (2009, 2010, 2012). À l'instar des recherches en communication interculturelle, ces recherches se sont inspirées de la théorie de l'identité sociale (Tajfel, 1974, 1978, 1981; Tajfel et Turner, 1986) et des travaux de Goffman (1959, 1967).

Dans cette recherche, nous avons opté pour une analyse par catégorisations conceptualisantes en cohérence avec la visée de théorisation et avec l'appui de cadres théoriques issus de la communication interculturelle. Toutefois, il est utile de rappeler les recherches désormais classiques sur la production des catégories lors d'enquêtes de police (Atkinson, 1978 ; Cicourel, 1968 ; Sudnow, 1965) et au moment d'établir des statistiques officielles sur la déviance (Kitsuse et Cicourel, 1963 ; Eglin, 1987). Ces recherches sont particulièrement pertinentes, car elles traitent des rapports de pouvoir dans les relations entre agent·e·s de police et personnes interpellées, ainsi que des catégorisations utilisées pour émettre des jugements moraux sur autrui. Elles mettent en évidence des stratégies discursives utilisées durant les interrogatoires tant par les agentes et agents de police que par les personnes interpellées pour arriver à leurs fins. L'obtention du pouvoir passe notamment par la revendication de telle ou telle identité et par la négociation du caractère moral de celle-ci (par ex. personne malfaitrice ou bonne personne). Le jeu interactionnel entre agent·e·s de police et personne interpellée dans les interrogatoires est observable, documenté et analysé par les travaux en sociologie (Heydon, 2005).

9.1 Vérification et critères de qualité des résultats

Les difficultés majeures pour l'analyse des données ont été : la sélection et la condensation des données (qu'est-ce qu'une situation interculturelle ? Comment prendre en compte les explications des participantes et des participants sans les stigmatiser ? Le portrait de la situation est-il authentique ?) et assurer la qualité de continue de l'interprétation au fur et à mesure du dégagement de *patterns* et du cheminement de théorisation (comment ne pas passer à côté de quelque chose ? ou de faits banals, mais essentiels ?). Miles et Huberman (2003) mettent en garde contre les dilemmes de l'échantillonnage sélectif et les généralisations abusives. Pour s'en prémunir,

les auteurs conseillent différentes tactiques : vérifier le sens des cas atypiques, utiliser les cas extrêmes, traquer les faits surprenants et rechercher les preuves contraires.

Becker (2013) propose une démarche similaire qui va jusqu'à considérer des situations fictives pour contredire la théorisation en cours. Il n'est pas nécessaire que ce cas soit réellement observé, mais suffisamment plausible (voir aussi : rechercher la plausibilité, Miles et Huberman, 2003, p. 439-434), pour qu'il puisse infirmer la théorisation, ou au contraire qu'un cas doive y être ajouté. Une théorie fiable devrait englober tous les cas, *a minima* dans la mesure où ils sont définis par l'étude. Si un cas devait poser problème, alors la chercheuse ou le chercheur doit reformuler sa théorie.

Dans cette recherche, ces différentes tactiques ont été utilisées pour repasser les données à l'aune des interprétations en cours (chercher les cas contradictoires ou complémentaires) et tenter de vérifier les explications rivales (Miles et Huberman, 2013). Le plus marquant est que dans l'analyse interprétative, j'ai effectivement dû revoir et modifier mon modèle pour intégrer différents processus identitaires non décrits en premier lieu. La qualité des conclusions pourrait être augmentée par la sollicitation de réactions de la part d'informatrices et d'informateurs (Miles et Huberman, 2013), par exemple durant le retour aux participantes et participants. L'analyse des données a également intégré de nouvelles références théoriques. Ces références sont venues élargir le cadrage théorique et se sont avérées nécessaires pour compléter l'interprétation des données.

Une plus-value de cette recherche est d'avoir obtenu l'autorisation d'observer les policières et les policiers sur le terrain, et en plus d'enregistrer les entretiens ethnographiques avec eux. Toutefois, je n'ai pas pu enregistrer par vidéo les interactions policières avec les personnes rencontrées. Considérant cet état de fait, il a été difficile de réaliser des analyses détaillées véritablement interactionnistes des situations observées. Dès lors, en gardant une cohérence avec les questions de recherche, les analyses se sont considérablement concentrées sur les entretiens avec les policières et les policiers.

En synthèse, les validités internes et externes (Laperrière, 1997b; Miles et Huberman, 2003) sont renforcées par plusieurs tactiques de recherche approfondies de cas inattendus et de faisabilité, ainsi que de mobilisation de ressources théoriques complémentaires. Les résultats mis en évidence par l'analyse permettent d'éclairer une partie circonscrite des logiques signifiantes pour les policières et les policiers, mais utiles pour apporter une meilleure compréhension des interactions policières, de la communication en contexte d'interculturalité et donner des pistes pour la formation à l'intervention dans ce contexte.

9.2 Questions éthiques et dilemmes

Guillemin et Guillam (2004) distinguent trois niveaux d'implications éthiques qui s'interpénètrent. Également repris par Martineau (2007), ces niveaux se distinguent comme suit : « les macro-éthiques (la recherche qualitative dans les enjeux sociaux); les méso-éthiques (la recherche qualitative et les comités d'éthiques); les micro-éthiques (la recherche qualitative et la pratique du terrain dans la rencontre des sujets » (2007, p. 78).

Au niveau macro-éthique, la recherche sur les interactions policières et la communication interculturelle n'est pas anodine. Elle questionne une institution de pouvoir centrale et ses relations avec les autres. Les débats sociaux actuels se cristallisent autour des questions de violences policières, de racisme institutionnel anti-noir et de contrôle de l'immigration. Cette recherche de thèse s'inscrit avant tout dans une démarche compréhensive et interprétative. La thèse vise une meilleure compréhension des interactions policières pour la formation. Le cadrage théorique à l'aide d'une approche sémiopragmatique de communication interculturelle focalise sur les interactions *in situ*. C'est une position sur le fil du rasoir. La recherche ne s'effectue pas dans un vide social. La violence et le racisme ne sont pas acceptables. Il est difficilement envisageable de ne pas s'en préoccuper que ce soit dans l'observation ou la discussion des résultats. Toutefois, j'ai tenu au mieux de ma compétence (Miles et Huberman, 2003) à respecter la suspension du jugement selon le principe de la théorisation ancrée. Le choix d'un cadrage sémiopragmatique de communication interculturelle et d'une démarche compréhensive et interprétative est de fait révélateur de l'orientation éthique de cette recherche.

Le niveau méso-éthique est le plus contrôlable par les comités d'éthique. Les méso-éthiques concernent fortement les dimensions procédurales de la recherche (« procedural ethics », Guillemin et Guillam, 2004) relatives à la protection des sujets humains dans la recherche en sciences sociales. Les repères méso-éthiques ont déjà été évoqués (8.3.1 Accès au terrain), concernant l'anonymat, le secret professionnel, la protection des données informatiques et le contrat de consentement implicite. Pour les policières et les policiers, les bénéfices de la participation à la recherche se trouvaient dans la possibilité d'améliorer la qualité de la formation et de recevoir une écoute attentive sur des problématiques qui les préoccupent. Les risques encourus étaient d'être atteints dans leur image de soi, en particulier auprès de leur hiérarchie ou dans le rapport de recherche final. Cette responsabilité de la chercheuse vis-à-vis des risques encourus par les participantes et les participants a influencé l'analyse et la présentation des résultats. Les situations présentées et les propos rapportés sont anonymisés. De plus, j'ai choisi de distinguer les interlocutrices et interlocuteurs par un numéro (policier 1, policier, 2, etc.) afin qu'il

ne soit pas possible de faire des recoupages d'informations pour identifier l'une ou l'autre interlocutrice ou interlocuteur. Par ailleurs, je n'ai retenu pour la présentation des résultats dans la thèse écrite que des situations suffisamment générales (tout en étant expressives) pour ne pas porter préjudice aux personnes rencontrées.

Au niveau méso-éthique, je peux également évoquer le retour aux participantes et aux participants. Trois types de retours sont prévus. Dans un premier temps, je vais présenter mon interprétation des résultats à des policières et policiers rencontrés sur le terrain. Dans un deuxième temps, j'ai déjà été invitée par la police à présenter les résultats de ma recherche (au niveau du commandement). Dans un troisième temps, je négocierai avec le commandement une forme de retour pour l'ensemble des agentes et agents de police.

Ce niveau « méso » est essentiel, mais ne recouvre pas les questions éthiques quotidiennes relatives aux relations concrètes avec les personnes sur le terrain (« ethics in practice », Guillemin et Guillam, 2004). C'est une chose d'avoir des repères éthiques et un cadre déontologique (nécessaires), c'en est une autre de les mettre en pratique sur le terrain et de faire des choix sur le moment. Ce niveau micro-éthique (des éthiques en pratique) dans la rencontre sur le terrain avec des personnes (pas seulement des sujets d'étude) est le plus problématique à anticiper et à contrôler. D'une part parce que toute situation de recherche contient une dimension d'imprévisibilité, d'autre part parce que la pratique de l'éthique au quotidien prend le plus souvent la forme de dilemmes (Fine, 1993; Miles et Huberman, 2003), de compromis voire de conflits.

Les micro-éthiques renvoient à une éthique du dialogue, de la rencontre, de l'attention, une éthique qui est moins normative (donc prescriptive) que réflexive en ce sens qu'elle se veut écoute et ouverture non seulement à ce que vit Autrui mais aussi à ce que je vis moi-même et à ce que nous vivons ensemble dans le cadre de nos interactions. (Martineau, 2007, p.78)

J'ai rencontré de multiples petits dilemmes vis-à-vis de mon implication autour du travail des policières et des policiers. Par exemple, j'ai accepté de prendre un procès-verbal, mais je n'ai pas accepté d'aider à effectuer une fouille. Il y avait des activités périphériques que je pouvais effectuer sans implication trop importante, mais inévitablement il arrivait un moment où je devais me positionner. La situation de questionnement éthique la plus signifiante fut l'observation de renvois de requérantes et requérants d'asile. Je reviens sur les enjeux liés aux renvois dans les résultats. D'un point de vue éthique, l'observation de renvois recouvre les trois niveaux d'implications éthiques dans la recherche. Au niveau macro-éthique, c'est une question sociale de taille. Au niveau méso-éthique, mon rôle de stagiaire-chercheuse était connu de la plupart des personnes présentes, mais pas pour toutes. Enfin au niveau micro-éthique, j'ai tenu mon rôle le mieux possible en

m'abstenant de participer activement. Par exemple, au moment d'emmener une famille dans l'avion, il y avait besoin d'une femme supplémentaire pour encadrer la mère. Le policier en charge du renvoi m'a demandé d'y aller. J'ai refusé en disant que je n'étais pas formée pour ça. Ce qui a causé un malaise. Par contre, quand les agentes et agents sont partis avec la famille en oubliant un sac avec des couches pour le bébé, je suis intervenue, car personne d'autre ne l'avait remarqué.

3^{ième} PARTIE : RÉSULTATS ET DISCUSSION

- Chapitre 10 Négociation du sens et des identités
- Chapitre 11 Altérisation
- Chapitre 12 Éloigner l'Étranger

10 Négociation du sens et des identités dans les interactions policières

Ainsi qu'il découle du cadrage théorique, cultures et identités sont intimement liées dans la communication. L'analyse s'est concentrée sur les repères de significations et les actes symboliques engagés dans les interactions policières. En d'autres termes, suivant l'approche sémiopragmatique de communication interculturelle (Frame, 2013), l'analyse s'est axée sur « l'émergence des significations fondées sur les cultures et les identités » (Frame, 2013, p.174). D'une part, j'ai cherché à comprendre le processus de construction de sens par les policières et les policiers dans leurs interactions en contexte d'interculturalité (QR1), et d'autre part, à comprendre comment ils interprètent leurs identités et celles des Autres en contexte d'interculturalité (QR2). À la suite de Frame (2013) et Ting-Toomey (2005a³², 2015, 2017), j'utilise le concept de négociation pour retracer le processus d'échanges d'interprétations de la situation et des identités (QR3) dans les interactions policières. Pour illustrer les résultats, j'ai sélectionné des situations ou des extraits (du journal de terrain et des entretiens ethnographiques) représentatifs des analyses réalisées. Les situations et les extraits choisis ne représentent ainsi qu'une partie des données utilisées pour les analyses. Les processus d'attributions identitaires sont décrits les uns après les autres, mais ils s'entremêlent dans les interactions réelles. Le premier sous-chapitre focalise sur l'entrée dans l'interaction par le « contrôle d'identité civile », et la mise en scène des identités lors des auditions.

10.1 Identités en jeu dans les interactions policières

Avec l'appui de références théoriques, les extraits suivants montrent que dès le tout début des interactions policières, les identités et plus particulièrement le contrôle de l'identité civile sont une préoccupation pour les interactantes et interactants. Cette focale sur l'entrée dans l'interaction sert également d'introduction à la suite de la présentation des résultats sur les identités, souvent multiples, en jeu dans les interactions policières.

³² «A transactional interaction process whereby individuals in an intercultural situation attempt to assert, define, modify, challenge, and/or support their own and others' desired self-images. Identity negotiation is, at a minimum, a mutual communication activity. At the same time the communicators attempt to evoke their own desired identities in the interaction, they also attempt to challenge or support the others' identities. » Ting-Toomey (2005a, p. 216)

10.1.1 Le contrôle d'identité : la prépondérance de l'identification d'autrui

Les « contrôles d'identité » et plus largement l'identification administrative des personnes sont centraux dans les activités policières. Ces contrôles sont fréquents et routiniers.

Bonjour, police, papiers s'il vous plait.

Êtes-vous connu des services de police ?

Avez-vous déjà eu affaire avec la police ?

Vous savez pourquoi on vous arrête ?

Le contrôle de l'identité civile (le contrôle des papiers) participe d'une forme ritualisée d'entrée dans l'interaction. La forme des salutations varie d'après plusieurs facteurs (contexte, la langue et culture) et les salutations sont liées à la politesse. Dans le contexte policier et culturel étudié, il est accepté que les policières et les policiers demandent des pièces d'identité. Les salutations sont brèves, voire inexistantes. Le contrôle de l'identité civile s'exerce au nom de l'institution. En effet, l'agent-e de police ne se présente pas avec son prénom et son nom, mais avec celui de la police. Dans une perspective de communication interculturelle, le contrôle de l'identité civile engage plus que la prise de connaissance des papiers : il engage un processus gestion de la face (Goffman, 1959, 1967 ; Ting-Toomey, 2005a, 2015). Le contrôle de l'identité comporte un double enjeu : établir la définition de la situation et maintenir une image de soi positive (pour soi et vis-à-vis d'autrui).

Spencer-Oatey (2018) s'accorde avec Laver (1981, cité par Spencer-Oatey) qui précise que les salutations sont « extremely important strategies for the negotiation and control of social identity and social relationships » (p.304). Le contrôle de l'identité civile comporte aussi une dimension de contrôle de l'identité sociale. Avant tout, les papiers d'identité sont un outil d'administration des individus par l'État. Un outil de classement, de contrôle à distance et de gouvernement. Il s'agit d'une identité assignée sur papier. Il existe une différence entre les identités sociales et personnelles, et la carte d'identité. Les documents d'identités sont toutefois mobilisés pour donner du sens aux identités sociales et personnelles. Les papiers (ou leur absence) fournissent un support à partir duquel les policières et les policiers interprètent l'Autre. Déjà sur la base du prénom et du nom, ils peuvent émettre des interprétations quant au degré d'étrangeté de l'Autre (au sens de Gudykunst, 2005). D'où vient ce nom de famille ? Ce prénom possède une consonance étrangère.

Ainsi, les comportements communicationnels initiaux et les interprétations liées à l'identité civile configurent l'interaction et restreignent quasi immédiatement les réactions possibles. Par ailleurs, l'interpellation policière au nom de l'institution est marquée par un différentiel de pouvoir important qui se traduit dans la capacité de définir la situation. Les rapports dans l'interpellation par la police reflètent une répartition inégale du pouvoir. En effet, si les policières et les policiers se

présentent sous la bannière du groupe police, leurs interlocutrices et interlocuteurs quant à eux, doivent présenter des pièces d'identité personnelles et répondre en leur nom propre.

À partir de cette configuration, les personnes interpellées par les policières et policiers peuvent en théorie accepter ou non de répondre aux questions qui leur sont adressées. Toutefois, les policières et les policiers attendent (par leur affiliation à l'institution représentée par l'uniforme) un comportement de convergence (Giles, 2016). Si les personnes ne répondent pas correctement (du point de vue des policières et des policiers), cela justifie des sanctions. Les réponses divergentes se dessinent comme en miroir des citations évoquées plus haut. La première réponse comme une remise en question du motif d'interpellation et la deuxième par l'adoption, à titre équivalent, d'une appartenance de groupe :

*Pourquoi vous m'arrêtez ?
Vous m'arrêtez parce que je suis noir.*

Les réponses divergentes peuvent également prendre la forme d'actes symboliques comme le refus de donner ses papiers et d'être identifié administrativement. Mais pourquoi résister ou refuser de présenter ses papiers d'identité alors que cela semble à première vue un moyen facile de s'en sortir (par convergence) ? Parce que l'arrestation menace l'image de soi (Tajfel et Turner, 1979 ; 1986). Le refus, les comportements divergents peuvent servir à la préservation ou la restauration de la face (Goffman, 1959, 1967 ; Ting-Toomey, 2005a, 2015). Cette menace est perçue à différents degrés notamment selon les groupes sociaux d'appartenance et leurs relations précédentes avec le groupe police (Giles, 2016). Mais en quoi des comportements divergents soutiennent-ils une stratégie de préservation de la face positive ? Parce que la convergence à un coût : la perte potentielle d'identités sociales, personnelles et la perte d'authenticité (Giles, 2016). La convergence permet d'obtenir l'approbation et la coopération de l'Autre, mais elle atteint potentiellement l'image de soi.

Parmi les cas observés, la menace à l'identité peut aussi être gérée par des comportements plutôt convergents (Giles, 2016) et des stratégies de préservation de la face ou de restauration de la face (Ting-Toomey, 2005b ; 2017) sous la forme d'excuses, par exemple pour avoir téléphoné au volant. Il s'agit de faire acte de contrition. Du point de vue des policières et des policiers, leur évaluation de la situation est conditionnée par l'impression d'un comportement convergent. Pour reprendre leurs mots, il ne faut pas :

*... faire des phrases.
Il a commencé à faire des phrases.*

Cela signifie qu'il ne faut pas discuter l'agir policier. L'on a une chance de s'expliquer, mais il ne faut pas faire des phrases. L'opportunité de s'expliquer n'est pas offerte à toutes et tous, et toutes les explications ne sont pas acceptables. Dans ces conditions, les repères de significations d'ordre identitaire (références identitaires) mobilisés dès l'entrée dans l'interaction jouent un rôle crucial. Les énoncés repris ci-dessous paraissent plus surprenants :

*Êtes-vous connu des services de police ?
Avez-vous déjà eu affaire avec la police ?*

Ces énoncés sont potentiellement paradoxaux. L'on pourrait s'attendre à ce que les agentes et agents de police connaissent la réponse. Il semble plausible que les policières et les policiers sachent avec qui ils ont eu affaire. Suivant cette idée, j'ai observé que cette question est parfois rhétorique puisque la décision d'interpeller une personne est souvent motivée par le fait même qu'elle est connue par les policières et les policiers. Inversement, les personnes habituées des services de police connaissent aussi les policières et les policiers.

Tu le connais celui-ci ?

Le réseau d'interconnaissances est considéré comme un atout par les policières et policiers. Ainsi la connaissance par les services de police constitue un élément important préfigurant le déroulement des interactions. Cette connaissance fait appel à un savoir personnel valorisé : quel policier connaît qui, mais aussi à un savoir largement partagé consigné dans des bases de données communes (cantonales, nationales, et internationales). À l'échelon cantonal, la première base de données est liée à un « évènement » : plainte, arrestation, ou encore délit. La deuxième comprend les interpellations n'ayant pas donné lieu à un rapport. Ces deux bases de données sont tenues à jour par toutes les policières et tous les policiers. De la sorte, en plus du contrôle sur le moment des papiers, il y a aussi un suivi enregistré.

Ça nous permet de voir s'il a déjà été contrôlé.

Conséquemment, le fait d'être connu n'est souvent pas précurseur d'une interaction à la faveur de la personne interpellée. Les policières et les policiers détiennent également un pouvoir discrétionnaire pour inciter à la coopération : celui de faire un rapport ou non. Au demeurant, un policier m'expliquait également que leurs questions servaient comme une chance de s'expliquer.

On leur donne une chance de s'expliquer.

Le contrôle de l'identité civile ne se fait pas seulement dans la rue. Tous les procès-verbaux d'audition, tous les rapports et toutes les entrevues commencent par le recueil de l'identité civile des personnes. Il s'agit d'une procédure courante pour les policières et les policiers. Cette procédure

est autrement configurée pour les personnes interpellées, tant d'un point de vue symbolique que d'un point de vue identitaire. Le contrôle d'identité civile est plutôt ponctuel et circonstancié. Il n'en constitue pas moins une menace pour l'image de soi, en particulier si ce contrôle est récurrent et sans motifs apparents. Que le contrôle de l'identité civile soit ponctuel ou répétitif pour les personnes interpellées, des exemples des trois grandes catégories de gestion de la face et du conflit sont discernables (Ting-Toomey et Oetzel, 2013) : évitement (éviter le regard des agentes et agents, partir), compétition (essayer de redéfinir la situation et de faire reconnaître d'autres identités) ou encore de compromis (excuses). Le lien entre définition de la situation et identités explique bien pourquoi, dans le cas où l'interpellation n'est pas perçue comme fondée, les interprétations de la situation glissent pour les personnes interpellées vers des soupçons de délit de faciès (versus délit reconnu). Les policières et les policiers se servent effectivement d'interprétations généralisées d'identités sociales perçues pour soupçonner un type de délit. Mais par ailleurs, les personnes interpellées savent aussi se servir de la référence au délit de faciès pour détourner l'attention du délit. La mise au clair du délit (définition de la situation) se joue de concert avec la mise au clair des identités pour les deux partis en présence.

En somme, l'identification civile (contrôle des documents d'identité) est prépondérante dans les interactions policières. Cette identification administrative par les policières et les policiers initie également des processus d'identifications sociales et personnelles dans une relation de pouvoir inégale. Cette inégalité de pouvoir se traduit tant sur les possibilités de définir la situation que sur les possibilités de revendiquer telle ou telle identité. Dans la foulée des processus d'identification administrative et sociale, c'est l'image de soi qui est également mise à l'épreuve. Cette menace à l'identité est de toute évidence vivace pour les personnes interpellées, mais elle l'est également pour les policières et les policiers. En effet, ainsi que le mettent en exergue les analyses rapportées au chapitre suivant, le respect de l'image de la police est une préoccupation majeure pour ses agentes et agents. L'exemple du contrôle de l'identité civile illustre bien le double enjeu de définition de la situation et du maintien d'une image de soi positive (pour soi et vis-à-vis d'autrui) dans les interactions policières.

10.1.2 La mise en scène de l'audition et des identités

Tu verras, c'est comme aller au théâtre. Tu peux prendre le pop-corn.

Cet énoncé m'est adressé par un policier avant l'audition d'un prévenu impliqué dans la consommation et la revente de stupéfiants. Cette remarque me surprend.

Dans *The Presentation of Self in Everyday Life* (1959), Goffman se sert de la métaphore du théâtre (Le Breton, 2004) et notamment de la mise en scène pour analyser la gestion de la face

(« facework » ou figuration identitaire). Il décrit en détail comment les personnes adoptent et jouent des rôles dans la vie quotidienne. On retrouve cette même idée de mise en scène dans la citation du policier. Mais pourquoi de sa part faire référence explicitement au fait de se rendre à une représentation théâtrale ?

Pour répondre à cette question, j'ai analysé la configuration (Frame, 2013) de l'audition afin de mieux comprendre le jeu des faces (Goffman, 1959, 1967 ; Ting-Toomey, 2005a, 2015) avec une attention particulière à la négociation des identités de rôles (Stryker et Burke, 2000). Ci-après, je replace d'abord l'énoncé dans la situation observée. Ensuite, je reprends un à un les éléments du contexte figuratif de l'audition. Je m'appuie également sur d'autres situations pour compléter l'analyse interprétative.

Situation 1 : une audition pour possession de drogue

C'est la première audition à laquelle je vais assister avec cette brigade « stupéfiants ». Les bureaux se situent dans les étages supérieurs, les salles d'audition et le quartier cellulaire au rez-de-chaussée. J'ai déjà fait des observations avec les policières et les policiers en patrouille d'intervention. Toutefois, je connais peu les policières et les policiers de cette brigade stupéfiants et ce poste de police. Je me trouve dans les bureaux avec les collègues de [prénom du policier]. Ce policier m'a invité à l'audition, mais je ne le trouve pas. Un collègue de [prénom du policier], réticent et évasif, me dit que : « *je ne sais pas si [prénom du policier] sera d'accord, il prépare son client, pas que ça fasse tomber son château de cartes* ». Je ne sais pas sur quel pied danser, imposer ma présence ? Où, auprès de qui, et pour quoi faire ? Je n'ai pas été invitée explicitement pour ce qui semble être les préparatifs de l'audition avec le prévenu.

Avant l'audition, je retrouve [prénom du policier] dans le quartier cellulaire alors qu'il referme la porte de la cellule du prévenu et échange quelques mots. Le prévenu est un homme mince entre 25 et 30 ans. Mes observations ainsi que les discussions avec [prénom du policier] me permettent de comprendre que le prévenu et lui se connaissent déjà. Le policier connaît le passif de consommateur du prévenu, mais aussi sa famille. Le prévenu est père de deux filles et le policier lui suggère de penser à elles au moment de l'audition : « *C'est à toi de voir, je peux mettre la version A ou la version B. Je peux ajouter que tu prends soin de tes filles.* »

En aparté, le policier m'explique le déroulement prévu de l'audition et ajoute : « *Maintenant tout ce qui va se jouer c'est en fonction de ce que lui dira l'avocat (...) s'il lui dit de se taire, c'est foutu (...) c'est une bonne avocate, elle joue le jeu (...) des fois les nouveaux avocats ils sont plus coopératifs, soucieux de leurs clients ? (...) des fois ils s'en foutent de leur client. J'ai dû en empêcher d'en venir aux mains. Un client tentait d'agresser son avocat.* »

Le policier attribue un rôle à chacun. Il me demande de prendre le procès-verbal (procès-verbal) de l'audition. J'ai déjà rédigé des procès-verbal et j'ai déjà pu observer des policières et policiers rédiger des procès-verbal. Je pense pouvoir me montrer compétente dans cette tâche et me rendre utile. Je le perçois sur le moment comme une marque de confiance. Le policier ajoute : « *Ne t'inquiète pas. Je vais te dicter.* » Ce qui me questionne brièvement.

L'audition se déroule dans une pièce d'environ 4m sur 5m. Juste ce qu'il faut pour 4 personnes. Je me tiens derrière l'ordinateur placé sur un bureau. Le policier est à ma droite. Le prévenu et son avocate sont de l'autre côté du bureau. La porte est dans notre dos. J'apprendrai plus tard que cette configuration devrait permettre de sortir rapidement si la personne auditionnée « *pète les plombs* ». Les murs de cette salle d'audition sont peints avec des dessins vraisemblablement réalisés par des jeunes. Ces salles servent autant à l'audition des prévenus que des victimes. On trouve des salles plus austères dans l'espace carcéral. Il y est possible de menotter la personne à la table.

L'audition débute par l'identification du prévenu sur le procès-verbal, mais aussi du policier, de l'avocate et de moi-même comme rédactrice du procès-verbal. Pendant l'audition, j'essaie de prendre des notes avant de les mettre au propre dans le procès-verbal comme à mon habitude. Bien vite, je comprends que je dois effectivement noter ce que le policier me dicte.

Après l'audition, une fois l'avocate raccompagnée à la sortie du poste de police, le policier n'a pas voulu que je raccompagne avec lui le prévenu dans sa cellule et ceci malgré mes tentatives détournées. Le policier a ensuite contacté par téléphone le juge. Je peux entendre des bribes de conversation. Le policier parle de la situation personnelle du prévenu et de la femme de ce dernier : « *Je ne veux pas me prononcer sur la femme, mais les fois où on a été dans leurs appartements...* »

Dans le contexte figuratif de cette situation (Frame, 2013), le policier s'efforce lui-même de configurer l'audition. Cet effort participe à la réduction de l'incertitude quant au déroulement de l'audition. La réduction de cette incertitude participe à son tour à la réduction de l'anxiété (Gudykunst, 2005). D'autres facteurs peuvent augmenter l'incertitude et l'anxiété liées à la situation pour le policier, comme ma présence et celle de l'avocate. Il apparaît préférable de circonscrire mon rôle à celui de rédactrice du procès-verbal et de me le dicter. L'incertitude et l'imprévisibilité du comportement de l'avocate transparaissent dans la citation déjà évoquée.

Maintenant tout ce qui va se jouer c'est en fonction de ce que lui dira l'avocat (...) s'il lui dit de se taire, c'est foutu (...) c'est une bonne avocate, elle joue le jeu (...) des fois les nouveaux avocats ils sont plus coopératifs, soucieux de leurs clients ? (...) des fois, ils s'en foutent de leur client. J'ai dû en empêcher d'en venir aux mains. Un client tentait d'agresser son avocat.

Les avocates et les avocats sont décrits comme personnes plus au moins coopératives. Les bons seraient celles et ceux qui s'alignent sur le jeu du policier. Ce jeu est décrit par le policier comme un travail conjoint au bénéfice de la cliente ou du client lorsque l'avocat-e coopère.

Cette situation met en exergue que l'audition est une représentation qui se prépare afin d'assurer à une interaction incertaine une issue favorable, selon les critères déterminés par le policier. Il agit comme un metteur en scène en donnant un rôle à chacun. Cette mise en scène est assurée par l'alignement de tous les personnages, le prévenu, l'avocat et moi-même sur l'agenda du policier. À chacun, il assigne un rôle (issu d'un répertoire limité par la configuration de la situation), d'ailleurs inscrit dans le procès-verbal de l'audition. Plus largement, cette situation illustre la mise en scène qui se joue dans les interactions policières en lien avec la représentation des identités, que d'autres situations viendront étayer.

La préparation de l'audition par le policier se situe au niveau de la configuration de la situation (Frame, 2013). Toutefois, d'autres personnes sont présentes pour lesquelles la configuration et les enjeux varient. De mon côté, je cherche des informations pour me préparer (au niveau cognitif) et en outre pour réduire mon degré d'incertitude et gérer mon anxiété (au niveau affectif ; Gudykunst, 2005). La configuration comprend la préparation technique (prise du procès-verbal), et le souci de présenter une bonne image au travers d'une prise de procès-verbal compétente. Je suis soucieuse de donner une bonne image pour créer une relation positive et réaliser mes observations de terrain sur le long terme. L'enjeu de construction et de présentation d'une face positive et favorable est activé pour moi, mais aussi pour les autres personnes présentes (Goffman, 1959, 1967; Ting-Toomey, 2005a, 2015).

Peu d'informations sont accessibles quant au prévenu et à son avocate. Je n'ai ni pu observer leur discussion avant l'audition ni la discussion que le prévenu a eue avec le policier. De plus, je ne connais pas les conditions et les motifs exacts de l'arrestation. Le prévenu est arrêté pour possession de drogue. Pour le policier, l'enjeu implicite de cette audition est d'obtenir des informations quant aux fournisseurs de drogue du prévenu (technique du fishing). Le prévenu est certainement pris entre deux injonctions, d'une part obtenir une issue favorable à la situation selon ses termes, et d'autre part, de ne pas balancer trop facilement ses dealers puisqu'il aura probablement besoin de se fournir en drogue à l'avenir. Il est également possible qu'il craigne des représailles. Les informations sont ici une monnaie d'échange.

En outre, lorsque le policier mentionne les filles du prévenu, il entre dans le domaine de la vie privée de ce dernier et ajoute une appréciation d'ordre moral de la situation : la définition de ce que

signifie bien s'occuper de ses enfants³³. Enfin, il ressort des observations que ces deux personnes se connaissaient déjà et que le policier connaît des informations sur la vie privée du prévenu. Dans ces circonstances, la relation antérieure préfigure et configure l'audition. Le policier use des moments informels et interstitiels pour renforcer la relation et influencer le contexte figuratif de l'audition. Un moment informel et interstitiel (et en mon absence) lui offre le moyen de « *préparer son client* », comme le dit son collègue.

10.1.3 Les moments interstitiels propices au maintien de la relation

Les exemples de moments interstitiels ne manquent pas : offrir un verre d'eau au prévenu, aller fumer une cigarette en périphérie de l'espace carcéral, ou simplement un moment d'attente. Ces moments hors d'un cadre établi permettent des échanges informels dont les policières et policiers savent tirer parti. Marcel (2002) définit les moments interstitiels comme des moments entredeux. Ils se situent dans un espace-temps indéterminé. D'après l'auteur, les moments hors de l'espace-temps habituel sont propices à l'étude des relations³⁴. À ce sujet, un policier parle de créer du lien.

Avant on pouvait préparer. Maintenant plus à cause que les avocats doivent être là, même les avocats d'un autre prévenu dans la même affaire. On pouvait créer du lien avant. On pouvait utiliser les temps de latence comme aller fumer une clope. Ces discussions pouvaient amener la personne à ne plus récidiver. On pouvait créer une relation de confiance parce que ce sont aussi des victimes de la société.

Derrière les bonnes intentions, les moments interstitiels servent à obtenir la coopération. Ils sont une occasion de déploiement du pouvoir discrétionnaire des policières et des policiers. Des risques de cooptation ou de dérives existent.

Dans la situation précédemment décrite, le policier et le prévenu sont probablement sortis fumer une cigarette avant l'audition. Comme il est interdit de fumer à l'intérieur, ils doivent donc sortir de l'espace carcéral par une porte qui donne directement sur le garage fermé. D'ordinaire, cet espace est utilisé pour transférer les personnes prévenues des véhicules de police vers le quartier cellulaire. Un espace de transit donc, où il est toléré de fumer. Un espace transitoire qui sert à négocier avec les personnes prévenues. La connivence est renforcée par l'activité partagée de fumer. Par ailleurs, cette activité à laquelle s'adonne le policier n'est pas forcément vue positivement par la société et

³³ « la morale désigne l'ensemble des normes et des valeurs que régissent les comportements des membres d'une même société les uns à l'égard des autres » (*Encyclopaedia Universalis* [en ligne], Truc, s.d.)

³⁴ Dans sa recherche ethnographique, il se réfère aux pratiques du personnel enseignant en dehors de la salle de classe.

constitue comme une petite transgression. Les fumeurs sont familiers de ces espaces à la marge. Il y a là une forme de communauté de pratique, plus ou moins tolérée selon les lieux, Becker, 2013).

À la brigade des mœurs et maltraitance, j'observe un moment interstitiel similaire avant l'audition d'un homme d'environ 50 ans, en situation sociale précaire, et prévenu une seconde fois pour tentative de pédophilie. La policière et le policier se montrent prévenants. Le prévenu demande des médicaments qui se trouvent dans son sac. La policière et le policier le lui ouvrent dans un espace prévu à cet effet et lui donnent un verre d'eau pour prendre le médicament. Puis, ils sortent ensemble fumer une cigarette. Ayant appris de l'expérience précédente et bien que je ne fume pas, je les ai suivis à l'extérieur dans un parking à ciel ouvert.

Plus tard, durant l'audition, je comprends que le policier et le prévenu se sont connus lors de la première arrestation de ce dernier. Depuis lors, le prévenu était surveillé. Sa deuxième arrestation était un traquenard orchestré par la police. Pendant l'audition, les antécédents, l'imminence du délit tout autant que la relation antérieure avec le prévenu sont mobilisés.

10.1.4 Variations sur les identités de rôle : obtenir la coopération - restaurer la face

Durant les auditions, des identités de rôles sont mobilisées et configurées. Ces identités sont co-construites en situation et inscrites dans le procès-verbal (par exemple : policier, prévenu, avocate, et stagiaire). Durant les moments interstitiels, les policières et les policiers se réfèrent à d'autres identités de rôles, en particulier celle de parents (des personnes interpellées et dans une moindre mesure d'eux-mêmes). Dans la situation du prévenu pour détention de stupéfiants, le policier apparaît au courant de la constellation familiale du prévenu.

C'est à toi de voir, je peux mettre la version A ou la version B. Je peux ajouter que tu prends soin de tes filles.

Le policier parle également de cette identité de rôle de « père » et de la mère des enfants au téléphone avec le juge. La référence à une identité de rôle décrite favorablement est mobilisée comme une monnaie d'échange. Contre des informations, le policier propose de peindre une image plus avantageuse du prévenu. Le prévenu se retrouve ainsi en situation de calcul d'intérêts. Vis-à-vis du juge, le policier met en avant des faits estimés favorables liés à l'identité de rôle de père, outre les faits défavorables liés à la possession et la consommation de stupéfiants (conditionnant l'identité de rôle de prévenu). La négative implicite de cet échange est : si le prévenu ne donne pas d'informations, le policier n'ajoute pas de faits qu'il juge favorables liés à l'identité de père. Ainsi, d'une part, le prévenu court le risque de voir se peindre une image de lui défavorable. D'autre part, il risque de voir sa famille affectée par ses décisions. Enfin, ce n'est peut-être ni une identité que le prévenu souhaite mettre en avant ni une identité de rôle à laquelle il s'identifie. Inversement, j'ai

observé des situations où l'identité de parent est revendiquée par la personne interpellée, par exemple dans la situation décrite ci-après.

Situation 2: l'arrestation d'un homme en état d'ébriété

02.10 Les policiers repèrent un homme qui essaie d'ouvrir la portière de sa voiture avec difficultés. Ils arrêtent cet homme d'environ 55 ans, de toute évidence en état d'ébriété. Il se dégage de l'homme une forte odeur d'alcool et de transpiration. L'homme sortait de la rue [nom de la rue] (où se trouvent des prostituées). Les policiers l'emmènent à l'hôpital pour une prise de sang (taux d'alcoolémie). L'homme confirme avoir fréquenté une prostituée et ajoute : « *mais je suis un bon père* ». Les policiers estiment cette affirmation déplacée. Durant le trajet, [prénom du policier] me raconte des anecdotes sur le fait de rencontrer des personnes ou amis de la famille que l'on croyait de confiance dans des circonstances troublantes.

Dans cette situation, c'est l'homme interpellé qui revendique une identité de rôle de bon père. Il met en avant une identité de rôle qu'il estime plus favorable à la fréquentation d'une prostituée. Cette référence identitaire est mobilisée pour restaurer la face (en particulier la face morale, Ting-Toomey, 2005b) envers les policiers et lui-même. Cependant, l'identification au rôle de bon père ne fonctionne pas pour les policiers. Pour ces derniers, l'homme n'est pas cohérent, car la fréquentation d'une prostituée contredit l'identité de bon père. Ainsi, l'identité de rôle de parent n'est pas vérifiée (Stryker et Burke, 2000). Dans ces conditions, le rejet de l'identité de bon père ne renforce pas l'estime de soi (Stryker et Burke, 2000) ni ne sauve la face (Ting-Toomey, 2005a, 2017). Des situations précédemment évoquées, il ressort un lien substantiel entre les faits motivant l'arrestation (considérés répréhensibles) et les identités mobilisées (qu'elles soit vérifiées ou non, Stryker et Burke, 2000). D'abord par la co-construction d'une identité de rôle de prévenu, ensuite par la mobilisation d'autres identités de rôle, en particulier celle de parents. Cette mobilisation de rôles sociaux vise à obtenir la coopération sans lâcher le rôle de policier, ou à restaurer la face avec l'identité de rôle de père.

Synthèse intermédiaire : la représentation des identités de rôles

Deux éléments forts ressortent de l'analyse, soit que les auditions formelles sont préparées par les policières et les policiers, et qu'ils utilisent les moments interstitiels pour créer de la relation et obtenir la coopération.

La préparation comprend le renforcement de la relation lors de moments interstitiels (avant-après). En plus de l'assignation de rôles prescrits à chacune et chacun pour l'audition formelle, d'autres identités de rôles sont mobilisées (comme celle de parent). Dans une moindre mesure, les personnes auditionnées peuvent également profiter de ces moments interstitiels pour aboutir à leurs propres fins.

La métaphore théâtrale citée en exergue de cette section, l'analyse de la configuration de l'audition pour possession de stupéfiant, ainsi que les autres extraits cités convergent pour montrer que les rapports interpersonnels et les identités sont interprétés dépendamment du lieu et du moment où se déroulent les interactions. Les policières et les policiers travaillent sur la base d'une sémiologie propre des espaces-temps. L'interprétation des agentes et agents varie en fonction des espace-temps, entre les moments formels (auditions dans une salle avec rédaction d'un procès-verbal et des rôles prescrits) et les moments interstitiels (fumer une cigarette dans un lieu ni dedans ni dehors), entre les salles d'audition et l'espace carcéral, et entre l'espace carcéral et les espaces à ciel ouvert. Nous nous trouvons dès lors bien dans un jeu situé de représentation des identités et de négociation des faces (Goffman, 1959, 1967 ; Ting-Toomey, 2005a, 2015). Dans la situation d'audition pour possessions de stupéfiants, le policier fait montre d'une conscience aigüe du jeu de rôles. La négociation des identités se joue lors de l'audition formelle mise en scène, mais aussi avant durant les moments interstitiels par la prise en compte d'identités de rôles (Stryker et Burke, 2000) au profit de l'agenda policier. Dans la situation d'arrestation d'un homme en état d'ébriété, ce dernier revendique une identité de rôle de père, mais elle n'est pas reconnue par les policiers. Les identités de rôles sociaux sont mobilisées pour rejoindre l'autre dans ses propres appartenances identitaires perçues, mais ces références ne sont pas toujours vérifiées tant du côté des personnes interpellées que du côté des agentes et agents de police.

10.2 Sens de l'intervention policière et rapports aux Autres

Le propos de ce sous-chapitre est double. D'une part, exposer l'émergence et la construction du sens de l'intervention de police. D'autre part, comprendre les attributions identitaires composant le discours des policières et des policiers. La présentation des résultats part d'une situation spécifique d'intervention à la gare, avant de focaliser sur les explications des policiers. La situation est inhabituelle, mais les explications des policiers sont représentatives et caractéristiques des processus d'attributions identitaires et de légitimation des interventions, relevés dans l'examen du corpus de données.

Situation 3: une intervention à la gare

Il est minuit et demi quand la patrouille de police reçoit une annonce radio (00.34) : un homme se fait « taper dessus » à la gare. La voiture roule rapidement vers la gare, les feux bleus et la sirène sont allumés. Durant le trajet, la radio annonce que l'agresseur serait « un jeune homme noir avec un pull blanc ».

Au début³⁵ de l'engagement³⁶, il n'est pas clair si l'appelant³⁷ est la victime ou un témoin de la scène, *a fortiori* si la personne est encore en train de se faire agresser ou non.

En arrivant sur les lieux, depuis la voiture, les policiers observent les environs de la gare à ma connaissance pour voir si l'agresseur présumé est en train de sortir de la gare et de prendre la fuite. Les policiers arrêtent la voiture et se rendent rapidement en direction du quai annoncé à la radio. Encore sous gare, avant d'accéder au quai, ils repèrent un jeune homme qui correspond à la description transmise par radio. Le jeune homme, d'abord adossé au mur, fait mine de partir d'un pas pressé. Après un échange verbal animé, un des deux policiers essaie

³⁵ Les informations continuent de parvenir aux policiers en dehors de la voiture de patrouille dans leurs oreillettes. Je n'ai pas accès à ces échanges radio en dehors de la voiture de patrouille.

³⁶ L'engagement a lieu une fois qu'une (ou plusieurs) patrouille confirme par radio au Centre d'engagement et d'alarme (CEA) qu'elle prend en charge l'intervention, par suite qu'elle se rend sur les lieux. Le CEA joue un double rôle : répondre aux appels téléphoniques et envoyer des patrouilles en intervention (ou encore une ambulance).

À la radio, le CEA décrit le type et l'adresse de l'intervention, dans la mesure des informations à sa disposition. La patrouille qui s'estime la plus proche doit s'annoncer. Les patrouilles sont réparties en secteurs par ex. ville 1, ville 2, de sorte qu'il est plus aisé de savoir qui se trouve où. Si la patrouille la plus proche n'est pas disponible, une autre prend le relais, par contre en fonction de l'urgence, une patrouille en intervention peut décider de quitter les lieux pour se rendre sur une intervention plus urgente.

³⁷ La personne qui a appelé le CEA, soit le 117.

d'arrêter le jeune homme, puis le maitrise de force. Une seconde patrouille arrive sur les lieux pour emmener le jeune homme au poste³⁸.

J'observe la scène en retrait à une dizaine de mètres. À peu près à la même distance sur ma droite, 3-4 personnes observent la scène et discutent. J'entends l'une d'elles dans mon dos : « *madame, il faut faire quelque chose* ». ³⁹ Je ne réagis pas.

Le jeune homme est emmené au poste et dans le quartier cellulaire pour un contrôle d'identité et une audition en tant que prévenu⁴⁰. L'audition se termine à 01.10.

Par rapport à une situation d'audition prévue, la configuration de cette situation est marquée par un plus haut niveau d'incertitude et d'anxiété. De manière générale, le début d'une rencontre est une phase caractérisée par un haut niveau d'anxiété liée à l'incertitude de la rencontre avec une personne inconnue (Gudykunst, 2005). Plus spécifiquement, l'incertitude est perceptible par l'urgence de la situation, l'indétermination de l'appelant (témoin ou victime) et l'incertitude sur ce que les policiers vont trouver comme situation une fois à la gare. L'incertitude est d'autant plus élevée que des informations partielles ne permettent ni de prédire la situation ni l'identification certaine de la personne à interpeller. L'anxiété est aussi plus élevée, car d'autres personnes

³⁸ À ma connaissance, une des raisons ayant pu pousser une autre patrouille à emmener le jeune dans leur voiture est notamment le fait que les deux policiers ne peuvent pas le prendre dans la voiture en même temps que moi dans ces circonstances. Nous pouvons également émettre l'hypothèse de me mettre à l'écart, de manière plus ou moins consciente.

³⁹ C'est une des rares fois où je serai prise à partie durant une observation (3x). Je porte un grand manteau d'hiver, par-dessus lequel sur mon bras gauche un brassard jaune avec l'inscription POLICE. Le fait que je porte ce brassard et que je sois habillée en civil ou que je ne porte pas d'uniforme, me fait émettre l'hypothèse que cela a engendré des attentes auprès des témoins de la scène.

⁴⁰ Le terme prévenu est préféré à celui d'agresseur, car le prévenu n'a pas encore été condamné légalement. Ce dont seul peut déterminer le juge à l'issue de la procédure judiciaire.

Une personne ne peut être entendue lors d'une audition que selon trois titres : prévenu, victime, Personne Appelée à Donner des Renseignements (PADRE). Savoir à quel titre une personne est auditionnée est très important pour les policiers car cela change la procédure légale. Toutefois, ce n'est pas toujours clair et cela qui engendre des discussions entre les agent-e-s, comme bon nombre de procédures légales, par ex. lors de violences domestiques : qui est la victime, qui est l'agresseur (respectivement le prévenu) ?

Chaque audition, comme chaque intervention, suit une procédure spécifique composée de documents officiels à remplir par ex. un procès-verbal d'audition, un procès-verbal de séquestre, un rapport d'arrestation.

Je n'ai pas pu identifier, ni comprendre tous les types de rapports. Cependant, ce n'est pas seulement mon cas. En effet, pour des cas spécifiques, comme une consommation de stupéfiant au volant avec test à l'hôpital, j'ai décompté pas moins de 5 documents différents et l'un des policiers m'a indiqué n'avoir pas encore eu ce genre d'intervention et a demandé des explications sur la procédure à suivre à son collègue. En plus de rédiger des rapports écrits, les policières et policiers doivent être attentifs à préserver les preuves par ex. refermer les échantillons de sang, avec un scellé correctement placé pour ne pas que les échantillons soient remis en question.

observent la scène (moi y compris). Je n'ai pas d'informations sur la configuration de la situation pour la personne interpellée, l'appelant et la victime supposée.

10.2.1 Avant l'intervention à la gare : le début du tournus de nuit

Le tournus de travail du groupe de policiers a commencé le matin à 5.30 jusqu'à 12.00. Puis, le service a repris à 19.30 (couramment dit « faire la nuit » : de 19.30 à 05.30). Les policiers avec lesquels je pars en voiture sont assignés de patrouille en zone centre-ville, à laquelle s'ajoute le qualificatif de patrouille « speed ». C'est-à-dire la première patrouille en cas d'attaque AMOK (acte meurtrier perpétré par un individu seul sur un nombre plus ou moins grand de personnes, par ex. dans une école). La voiture transporte donc du matériel additionnel, dont des gilets pare-balles dits « gilets lourds », qui couvrent une part plus importante du corps et sont plus résistants que les gilets habituels. Ci-après, des extraits du journal de terrain qui reprennent succinctement le début de la soirée.

Extrait 1: un début de soirée bien rempli

- Directement après le briefing : une femme en difficulté dans son appartement. Elle a tenté de se suicider avec des médicaments. Les policiers sont les premiers sur place et attendent l'arrivée des ambulanciers à 20.24 ;
- À 21.35, nous avons récupéré un plat à l'emporter dans l'intention de souper au poste ;
- 21.43, le plat est délaissé pour une urgence de violences domestiques. Un des enfants aurait vu son père, sous le coup d'une injonction d'éloignement, dans le couloir. Ce dernier n'aurait pas proféré de menace, mais il porte peut-être une arme. Les policiers enfilent les gilets lourds. Je dois rester dans la voiture de patrouille ;
- (...)
- 22.05 fin de l'intervention dans un foyer de requérants d'asile (2 patrouilles pour des bagarres) : l'un d'eux s'adresse aux policiers qui veulent l'emmener :
« *Fuck you. I'm from Lybia. Not from fucking Algeria, Morocco.* »
- 22.20, le requérant est mis dans la cellule
- 23.18, fini de manger
- 00.07 dehors
- contrôle : jeune casquette rouge pour consommation de cannabis
- il est 00.34 quand l'appel radio annonce un jeune homme noir qui tape quelqu'un à la gare.
- en parallèle d'autres interventions se déroulent dans le secteur dont une perquisition de la police de sûreté (20.37)

En comparaison d'une soirée normale, cet extrait montre que la soirée était bien remplie, sans possibilité de manger à l'heure prévue ou de prendre le temps de le faire. Les situations précédant l'intervention à la gare sont diverses : tentative de suicide, suspicion de menace à main armée, bagarre et consommation de marijuana. Toutes demandaient de l'attention et une posture différenciée, par exemple entre la tentative de suicide, et l'intervention pour une bagarre. Il est possible que la bagarre soit liée aux conflits politiques en Libye (guerre civile). La bagarre a lieu 48 heures après des bombardements des États-Unis à une cinquantaine de kilomètres au sud-ouest de Syrte. D'après un article du *Monde*⁴¹, le gouvernement américain annonçait plus de 80 combattants de l'organisation État islamique tués.

10.2.2 Après l'intervention : les explications des policiers

La discussion ci-après est enregistrée dans la voiture de patrouille après l'intervention à la gare. Elle se déroule depuis l'entrée dans la voiture jusqu'à la sortie de la voiture au poste de police. Le jeune homme arrêté à la gare est quant à lui emmené au poste par une autre voiture de police. Le policier commence par me donner des informations sur le traitement administratif de l'interpellation qui a précédé cette intervention, puis revient sur celle-ci pour m'expliquer que le jeune homme leur a manqué de respect.

⁴¹ Repéré à https://www.lemonde.fr/international/article/2017/01/19/des-dizaines-de-combattants-de-l-organisation-etat-islamique-tues-par-une-frappe-americaine-en-libye_5065551_3210.html

Extrait 2: légitimation de l'intervention et manque de respect des gamins⁴²

((son de la radio de police))

- 1 LC on va au poste là ?
- 2 policier 1 ouai alors euh, on va euh auditionner : celui qui a la casquette rouge euh :
- 3 LC mmhm
- 4 policier 1 faut qu'on, faut, fasse un rapport, c'est stup, mais c'est parce, c'est parce que c'est
- 5 un mineur
- 6 LC ok
- 7 policier 1 parce qu'après c'est quelqu'un, tu sais pas comment ça va, mais c'est un responsable
- 8 euh du foyer-là qui va venir le chercher
- 9 LC ok
- 10 policier 1 ou alors on le relâche, on lui dit qu'on le relâche et puis voilà quoi. Et puis l'autre euh
- 11 faut mettre l'exercice, qu'est-ce qu'il a fait
- 12 LC ah : ouai
- 13 policier 1 et puis surtout ben ouai on () ouai je pense qu'on va :: () ça m'a l'air de jouer
- 14 ((sonnerie de téléphone))
- 15 policier 1 et pis euh ça, plus ça (.) bon (.) euh, je suis désolé, mais tu vas me prendre, tu vas
- 16 nous prendre pour des gars agressifs quoi, mais je ↑ supporte pas
- 17 policier 2 ouai : mais t'as bien fait
- 18 policier 1 je supporte pas que des gamins comme ça, des types qui viennent, qui viennent soi-
- 19 disant de la misère là, ils manquent de respect à l'autorité. Je supporte pas ça.
- 20 policier 2 ouai faut pas ça non, non
- 21 policier 1 je suis intransigent avec ça
- 22 (.)
- 23 LC ouai parce que j'allais te demander si c'était une tactique police ou comme ça

⁴² conventions de transcription en annexe 3

24 policier 1 non là y'avait pas de tactique, là, c'est : on, on touche, putain, on touche pas à
25 l'uniforme ça

26 policier 2 ouai non () j'ai hésité à intervenir () enfin voilà (.) non parce que c'est des petites
27 choses, des petits détails, mais ça peut avoir de grandes conséquences

28 policier 1 ça paraît, euh, un peu arbitraire et pis euh vite, vite évalué, mais, le jour (.) le jour où
29 on a, on a interdit la, la gifle éducative, c'est là qu'on a commencé à avoir des
30 violences envers les fonctionnaires

31 LC arrê^{te}

32 policier 1 mais c'est clair !

33 LC non :::

34 policier 1 tu, tu regardes, tu regardes à l'époque, là euh, tu discutes avec des anciens chez nous,
35 ils étaient, ils étaient tout seuls à, à un match [nom du club de hockey local] peut-
36 être deux agents à un match de [nom du club de hockey local]. Personne ne
37 bronchait, ne disait un mot (.) Tu, t'arrivais dans un, t'arrivais dans un bar, où, où
38 c'était le bordel. Le, euh, le gendarme du village, il prenait le plus costaud, il lui tirait
39 une gifle. Maintenant tu rentres à la maison. Pis il rentrait à la maison, pis, pis plus
40 personne bougeait quoi. (.) Putain maintenant ils: - hum on nous crache à la gueule

41 policier 2 des gamins

42 policier 1 des gamins, on nous crache à la gueule on nous

43 policier 2 on nous euh

44 policier 1 aucun respect

45 policier 2 aucun respect

46 policier 1 et pis, et pis, ce qui est encore plus terrible c'est les gens "oh, mais arrêtez, arrêtez"
47 ((limite une voix aiguë)), (°pis après ils écrivent encore et des lettres°)

((fin de l'enregistrement à la sortie de la voiture))

Préambule : la co-construction de sens

La configuration de cette discussion est particulière puisqu'elle se situe après une intervention, en voiture de police et entre des policiers et une chercheuse. Selon Frame (2013), les identités des personnes en co-présence participent de la configuration, et la configuration limite à son tour les références identitaires mobilisables. Vraisemblablement, ma présence participe aux choix argumentatifs des policiers. L'échange commence par une question de ma part : « *On va au poste là ?* ». Le premier policier qui me répond (policier 1) est celui qui conduit la voiture et qui a maîtrisé le jeune homme par la force. Le second policier participe aussi, par acquiescements, ajouts et répétitions. Je participe en posant des questions de relance et en montrant des marques d'incrédulité : « *mais non...* ». Je ne suis pourtant pas la seule personne à laquelle s'adresse le policier. Le policier discute également de l'interprétation du déroulement de l'intervention avec son collègue qui est présent dans la voiture, voire avec lui-même, pour comprendre ce qui s'est passé, pour trouver un ordre, une logique, peut-être aussi pour relâcher la pression (defusing). Dans cette optique, et celle de l'interactionnisme symbolique, l'interprétation de l'intervention est co-construite par les trois personnes présentes. Les personnes qui parlent peu, ou seraient silencieuses, sont également considérées comme des participantes à la discussion. Nous cherchons et produisons ensemble du sens. Raison pour laquelle ma participation est objectivée.

À partir de ma question, le policier 1 aborde l'interprétation des deux dernières interventions de manière différenciée. Dans le premier cas (un jeune en possession de marijuana interpellé plus tôt), l'interpellation est peu abordée, les explications du policier tournent autour de comment rédiger l'exercice et que faire avec le jeune. Il m'explique le cas. Dans le deuxième cas, le policier aborde l'interpellation sous un angle différent, celui de la perception des comportements « *agressifs* ».

10.2.3 Légitimation de l'intervention et références identitaires

La discussion repose sur l'expérience partagée de l'intervention. L'orientation initiale de la discussion est rapidement configurée par une interprétation de l'interpellation en termes de relations intergroupes, ainsi qu'en termes d'attribution causale interne à l'exogroupe (Giles, 2016).

Le policier 1 formule selon lui, ce que je pourrais penser : « *(.) bon (.) euh, je suis désolé, mais tu vas me prendre, tu vas nous prendre pour des gars agressifs quoi, mais je supporte pas* ». Il débute les explications par un : « *je suis désolé* » indiquant un souci de gestion des faces. Le policier 1 invoque le « *manque de respect à l'autorité* » pour expliquer l'interpellation : « *je supporte pas que des gamins comme ça, des types qui viennent, qui viennent soi-disant de la misère là, ils manquent de respect à l'autorité. Je supporte pas ça.* »

Cet énoncé met en scène une catégorie de personnes en particulier : « *des gamins comme ça, des types qui viennent, qui viennent soi-disant de la misère là* », dont le « *manque de respect à l'autorité* » n'est pas supportable (« *Je supporte pas ça* »). D'une part, la référence à un « *ils* » au pluriel initie la construction d'un exogroupe (Eux⁴³) et d'autre part renforce la solidarité envers à l'endogroupe (Nous), ce qui a pour effet une distanciation entre Eux et Nous. Au niveau macro⁴⁴ selon Van Leeuwen et Wodak (1999) il s'agit d'un acte linguistique qui procède d'une stratégie⁴⁵ constitutive d'altérité (« *constructive strategies* », p. 92). Rétrospectivement, il s'agit des prémisses dans la discussion de la construction de la différenciation entre Nous et Eux et de la justification du recours à la « *gifle éducative* ».

Dès le début, le policier met en lien : le respect à l'autorité, le rapport à l'enfant (incertain dans cet énoncé entre enfants et adultes, entre « *des gamins* » et « *des types* »), et le rapport aux conditions sociales de l'origine migratoire (hypothétiquement différentes de ce qu'un Autrui généralisé et indéterminé prétend qu'elles sont, par l'usage de l'adjectif « *soi-disant* ») qui influent sur ce qu'il est possible de supporter. Cette association n'est pas sans conséquence, comme le montre le reste de l'analyse, elle n'est pas non plus fortuite. Black (1968, 2003 in Brodeur et Monjardet, 2003) a montré que plusieurs facteurs motivent une décision d'arrestation par la police et que la manifestation du respect est un facteur majeur de cette décision⁴⁶. Il met en évidence qu'à circonstances égales, les Noirs ne sont pas plus arrêtés que les Blancs, bien qu'au total ils fassent plus fréquemment l'objet d'arrestations. Par ailleurs, dans ses recherches, les Noirs montreraient plus de marques d'irrespect que les Blancs ce qui conduit plus facilement à des arrestations. 10 ans plus tard, dans une postface, il invite alors à explorer les mécanismes complexes qui se cachent derrière le facteur race (selon ses mots), mais qui interviennent de manière indirecte dans les décisions d'arrestations. Les recherches plus récentes dont De Maillard propose une synthèse (2019) soulignent que si la dimension ethnoraciale associée à celle d'âge et de genre sont les dimensions les plus centrales, ces dimensions sont loin d'épuiser les explications relatives au choix

⁴³ Le pronom personnel Eux est utilisé au masculin pluriel pour signifier « Elles et Eux ». Son usage n'a aucune intention discriminatoire, mais vise à mettre en évidence l'uniformité donnée au groupe des Autres en regard du pronom Nous qui ne comporte pas de marqueur de genre.

⁴⁴ du discours comme pratique sociales d'après Van Leeuwen et Wodak (1999)

⁴⁵ Les auteurs distinguent 4 types de macro-stratégies : « *constructive strategies* » ; « *strategies of perpetuation and justification* » ; « *strategies of transformation* » ; « *destructive strategies* ».

⁴⁶ Parmi les facteurs considérés : « la race du suspect, la gravité de l'acte présumé par rapport aux lois, les indices disponibles dans la situation donnée, les choix du plaignant, la relation sociale entre le plaignant et le suspect, le degré de respect du suspect vis-à-vis de la police et la manière dont la police gère l'incident, soit en réponse à la demande d'un citoyen, soit de sa propre initiative » (Black, 2003, p.77)

et au déroulement des contrôles. D'abord parce qu'il existe des variations pour des groupes minoritaires (ou minorisés) identiques, selon les contextes et les pays où les individus sont contrôlés. Ainsi, De Maillard cite le cas de l'Écosse où les variables socio-économiques semblent les plus explicatives des décisions d'arrestation. Ensuite, il existe également des différences entre les agent·e·s de police, leurs brigades et leur institution. Enfin, relativement à l'usage de la force, Jobard (2019) souligne que c'est l'asymétrie de la relation entre l'agent·e de police et la personne contrôlée qui est le facteur le plus déterminant dans l'usage disproportionné de la force. Il en conclut qu'un statut social moindre est le facteur explicatif principal de l'occurrence de la violence (Jobard, 2019).

L'association entre le respect à l'autorité, le rapport à l'enfant, et le rapport aux conditions sociales de l'origine migratoire, à laquelle le policier 2 acquiesce, fonctionne comme un cadrage⁴⁷ (Entman, 1993; Goffman, 1974; Vliegthart et van Zoonen, 2011) pour la suite de la discussion. Les motifs de l'intervention ne sont pas évoqués. Le policier 1 focalise la discussion autour du « respect à l'autorité ». Pour autant le déroulement de l'intervention et les manifestations effectives d'agressivité et de manque de respect à l'autorité ne sont pas détaillés (Qu'est-ce qui constitue une marque de manque de respect à l'autorité ? Comment cela s'est-il manifesté dans cette intervention en particulier ?). Ces éléments descriptifs sont évoqués de manière évasive par « *et puis surtout ben ouai on () ouai je pense qu'on va :: () ça plus, ça, ça m'a l'air de jouer* ». De même, les réactions aux manifestations du manque de respect à l'autorité ne sont pas décrites. Il s'agit d'être « *intransigeant avec ça* ».

On observe un glissement par rapport au cas précédemment mentionné, le jeune homme à la casquette rouge, cas dans lequel le délit de la consommation de stupéfiants légitime l'arrestation, mais ne détermine pas *ipso facto* l'issue de la procédure : soit faire un rapport, soit le relâcher. L'intervention à la gare est d'abord abordée par une description de l'exercice, ce qui s'est passé, et qui devrait « *jouer* ».

Après que le policier 1 ait signifié qu'il ne supporte pas le manque de respect à l'autorité, je lui demande si l'intervention procédait d' « *une tactique de police* ». Il s'agit d'un jargon utilisé dans la police et dans les cours. Ce même policier m'avait proposé lors d'un stage précédent de m'apprendre un peu de « *tactique police* » pour me montrer où me tenir lors de l'arrestation d'un véhicule, soit légèrement en arrière de la vitre du passager ou de la passagère, pour ne pas risquer

⁴⁷ « Framing essentially involves selection and salience. To frame is to select some aspects of a perceived reality and make them more salient in a communicating text, in such a way as to promote a particular problem definition, causal interpretation, moral evaluation, and/or treatment recommendation for the item described. » (Entman, 1993, p. 52)

de me faire tirer dessus si le passager sort une arme à feu de la boîte à gants. La « *tactique de police* » fait aussi référence à un usage circonstancié et proportionnel de la force. Ce faisant, cette référence à la « *tactique police* » (issue d'un réservoir interprétatif plus ou moins partagé par mon immersion) fonctionne dans la construction de la discussion comme une tentative de recadrage, ou de rationalisation. Simultanément, son usage rappelle une norme apprise dans les cours et au sein de la police.

Avec un cadrage différent, les policiers et moi faisons référence à une autorité externe. Selon Van Leeuwen et Wodak (2007; 1999), il s'agit d'une stratégie de légitimation dite d'« *authorization* » soit le recours à une autorité, plus ou moins externe, pour légitimer une action. En français, le parallèle est possible avec l'argument d'autorité. Dès lors, quand bien même le « *ça* » avec lequel il faut être « *intransigent* » est plus ou moins implicite, il s'agit bien d'une discussion procédant de stratégies de perpétuation et de justification qui servent au maintien et à l'appui et à la reproduction des identités : « *Strategies of perpetuation and justification attempt to maintain, support and reproduce identities, as when a national identity is perceived to be under threat by immigration.* » (Van Leeuwen et Wodak, 1999, p. 93)

L'élément essentiel de ce sous-chapitre 10.2.5 est que la légitimation de l'intervention et la négociation des identités sont liées. Alors que les manifestations du « *manque de respect à l'autorité* » reposent sur le présupposé d'avoir participé à l'intervention, il s'agit bien de justifier la manière de se comporter des policiers de façon qui ne les conduit pas à passer pour « *agressifs* ». Nous sommes engagés dans un double processus de négociation : du sens de l'intervention et de la face. (Goffman, 1959, 1967; Ting-Toomey, 2005a, 2015). L'enjeu de la discussion n'est pas seulement de donner du sens à l'intervention, mais aussi de maintenir une image positive des policiers et de la police. Nous négocions une interprétation partagée de l'intervention. Si l'intention pragmatique (« *pragmatic intent* » Johnston, 1995, p. 227) est d'accomplir une légitimation de l'intervention de même que de sauvegarder la face, les cadrages diffèrent manifestement.

10.2.4 Éduquer les Autres au respect de l'uniforme

La section précédente a mis en évidence que justification de l'intervention et identités sont liées. Dans cette section, il apparaît qu'en plus, les stratégies de légitimation de l'intervention et de construction des identités sont liées aux distinctions faites par les policiers entre eux et les Autres. Ces catégorisations mobilisées, produisent des sujets à éduquer « *des gamins* » par les « *anciens* », et physiquement de surcroît avec l'usage de la « *gifle éducative* » ainsi que le formule le policier 1 : « *ça paraît, euh, un peu arbitraire et pis euh vite, vite évalué, mais, le jour (.) où on a, on a interdit la, la gifle éducative, c'est là qu'on a commencé à avoir des violences envers les fonctionnaires* ».

Pour justifier le recours à la « *gifle éducative* » le policier fait référence à la catégorie « *les anciens de chez nous* » qui renforce l'endogroupe et son assise par l'appel à une autorité externe et ancienne. Il s'agit là à nouveau d'une stratégie argumentative de légitimation (Van Leeuwen et Wodak (2007; 1999). À ceci s'ajoute la référence à un répertoire culturel local « *un match de [nom du club de hockey]* »

Tu, tu regardes, tu regardes à l'époque, là euh, tu discutes avec des anciens chez nous, ils étaient, ils étaient tout seuls à, à un match de [nom du club de hockey local] peut-être deux agents à un match du [nom du club de hockey local] personne ne bronchait ne disait un mot (.) tu, t'arrivais dans un, t'arrivais dans un bar, où, où c'était le bordel. Le, euh, le gendarme du village, il prenait le plus costaud, il lui tirait une gifle. Maintenant tu rentres à la maison. Pis il rentrait à la maison, pis, pis plus personne bougeait quoi. (.) Putain maintenant ils ... hum on nous crache à la gueule.

Dans cet énoncé, deux processus discursifs sont identifiables : la légitimation de la gifle éducative par des processus discursifs d'identification (« *aux anciens de chez nous* ») et de catégorisations des Autres (« *des gamins* »). La légitimation de l'intervention et l'attribution d'identités sont dans ces conditions imbriquées. Ces récits identitaires ne sont pas sans conséquence puisqu'ils produisent des sujets à éduquer, non seulement avec l'appui de l'expertise « *des anciens de chez nous* », mais aussi de la force de l'État, symbolisée par l'uniforme (« *on touche pas à l'uniforme* »).

Cette discussion en voiture de patrouille entraîne plus que des processus de gestion de la face personnelle (Goffman, 1959, 1967 ; Ting-Toomey, 2005a, 2015). Elle entraîne la gestion de la face de l'institution. En dehors de cette discussion, la presse aussi utilise des références à l'uniforme : « *Les policiers tiennent à leurs uniformes labélisés* » (le 24Heures, 23 juillet 2016⁴⁸), « *L'uniforme se décline au féminin* » (Migros Magazine, 29 septembre 2016⁴⁹), « *Derrière l'uniforme il y a une personne comme vous* » (le 24Heures, 28 juillet 2018⁵⁰). Dans la discussion après l'intervention à la gare, la référence à l'uniforme dépersonnalise l'usage de la force par les policiers, renforce la référence à l'autorité de l'endogroupe, *in extenso* la référence au pouvoir de la police. On retrouve cette même distinction entre personne et uniforme dans le dernier titre du 24Heures. L'uniforme est un marqueur visible de la « police » qui tend à mettre en parenthèse les personnes. Par ailleurs,

⁴⁸ Signorell, M. (2016). *Les policiers tiennent à leurs uniformes labélisés*. Repéré à <https://www.24heures.ch/vaud-regions/policiers-tiennent-uniformes-labelises/story/23350158>

⁴⁹ Brambilla, P. (2016). *L'uniforme se décline au féminin*. Repéré à <https://www.migrosmagazine.ch/archives/l-uniforme-se-decline-au-feminin>

⁵⁰ Chuard, P. (2018). *Derrière l'uniforme il y'a une personne comme vous*. Repéré à <https://www.24heures.ch/vaud-regions/derriere-uniforme/story/24874529>

les policières et les policiers peuvent se cacher derrière l'uniforme. Un policier qui ne travaille pas en uniforme me disait que c'est plus facile pour eux (police de sûreté), car ils sont plus discrets et les personnes se sentent moins menacées quand ils les emmènent pour un contrôle au poste de police. Il apparaît qu'il y a moins de menaces à l'identité pour les personnes emmenées aux postes par des policières et des policiers en civils. L'interaction est moins reconnaissable de l'extérieur comme une arrestation de police. Pour une personne interpellée par un-e agent-e de police en civil, se faire remarquer n'est pas forcément profitable, pour garder la face mieux vaut éviter d'attirer l'attention. Par contre, être vu avec des agentes et agents en uniforme porte plus visiblement atteinte à la face, et implique des réactions pour la récupérer comme se débattre et revendiquer une injustice. De même, les policières et les policiers en uniforme ont plus tendance à percevoir une action à leur encontre comme une action à l'encontre de l'autorité de la police, plus grave symboliquement qu'à l'encontre d'eux-mêmes.

En somme, dans l'entretien ethnographique s'entremêlent autant des références à l'identité institutionnelle et au Nous policier, que des identités attribuées aux Autres. Ces références identitaires appuient la définition du respect, en particulier de l'uniforme. Ces références identitaires soutiennent également l'action à l'encontre des Autres. Comme ce sont des gamins, il serait légitime de les éduquer, le cas échéant par la force.

10.2.5 Les auditions après les interpellations : la confirmation des délits et la cristallisation des rapports de force

Je reprends ci-après la description de la suite des événements, une fois les policiers arrivés au poste de police.

Situation 4: les auditions après les interpellations

Une fois arrivés au poste de police, les policiers se rendent dans le quartier cellulaire. Les deux jeunes hommes arrêtés (celui à la gare, et l'autre interpellé plus tôt pour consommation de stupéfiants) sont dans des salles d'auditions. Dans l'une, j'entends des éclats de voix tant de la part du jeune homme arrêté à la gare que des policiers. Dans l'autre, le jeune homme arrêté pour consommation de stupéfiant attend tranquillement (dixit un policier). Les policiers adaptent leurs comportements communicationnels d'une audition à l'autre. Dans les deux cas, les policiers utilisent le tutoiement. Les deux jeunes hommes sont requérants d'asile, vivent dans des foyers et parlent plus ou moins bien français.

D'un côté, le ton varie entre éclats de voix, puis ton plus posé. Le jeune homme crie aux policiers qu'ils le traitent comme un animal. Un policier lui dit de la fermer autrement y'a sa main qui part. Un policier lui demande d'où il vient. Le jeune homme répond du Sénégal. Un policier lui rappelle qu'il disait avant venir

de Gambie, et que maintenant il vient du Sénégal. Un policier dit à un autre que le jeune homme n'a pas de papiers. Le jeune homme l'entend et ajoute que ses papiers sont dans son sac. Un policier ouvre le sac et trouve des stupéfiants. Il lui demande ce que c'est. Le jeune homme ne dit rien, puis dit que « *c'est you know* ». Un policier annonce la fouille. Le jeune homme refuse de retirer ses vêtements. Le policier lui rappelle que c'est une fouille, puis que maintenant il doit enlever son haut où il lui enlève de force. Un peu plus tard dans une cellule, le jeune homme crie et frappe à la porte. Un policier lui dit d'arrêter de se comporter comme un animal et ajoute qu'il y a des règles et qu'ils vont les lui faire respecter. Le jeune homme demande une couverture. Un policier lui répond « *on t'amène volontiers une couverture* ». L'audition révélera que c'est bien ce jeune homme qui a eu une altercation physique à la gare.

De l'autre côté, le jeune homme « à la casquette rouge » attend tranquillement. Le policier passe lui dire qu'il arrive dans 5 minutes. De retour, il remplit le rapport. Le ton est calme. Le jeune homme répond aux questions d'identification civile. Ensuite, le policier lui dit qu'il peut ne pas répondre aux questions suivantes concernant sa consommation. Le jeune homme répond à toutes les questions. Il consomme régulièrement des stupéfiants. À la suite de l'audition, le policier appelle le responsable du foyer de personnes requérantes d'asile.

Les interpellations et auditions rapportées se contrastent l'une l'autre. Si les arrestations durant lesquelles les policières et les policiers usent de la force sont inhabituelles, les arrestations à la gare et les arrestations pour possession de stupéfiants sont monnaie courante. Par ailleurs, les arrestations de jeunes hommes requérants d'asile pour possession et/ou consommation de stupéfiants ne sont pas rares. Durant l'audition du jeune homme arrêté à la gare, la menace liée au recours de la force est clairement articulée : « *ferme-là autrement y'a ma main qui part* » ; « *enlève le haut où je te l'enlève de force* ». Dans la première citation, la voix passive est utilisée et joue comme mise à distance de la gifle. De même, la main est un sujet agissant indépendant. La citation rappelle le recours à la gifle éducative évoqué dans la discussion en voiture. Pour le reste, les policiers sont aussi conscients des conditions de détention. Ils offrent volontiers une couverture au prévenu quand celui-ci dit qu'il a froid : « *on t'en amène une volontiers* ». Durant l'audition du jeune homme « à la casquette rouge », celui-ci répond aux questions du policier et ne dit rien de plus. Si l'audition se déroule sans heurts, elle participe tout de même au renforcement du discours sur les gamins qui viennent de la misère. Ainsi, les policiers adaptent leurs comportements communicationnels d'une situation à l'autre, mais la légitimation de fond motivée par des références identitaires n'est pas remise en question. Les délits sont confirmés dans les deux cas. Dans l'un deux, les rapports de pouvoir liés à l'usage de la force sont explicites. La communication n'est pas tout à fait « mindless » (Gudykunst, 2005), mais plutôt « self-conscious ». Les agentes et

agents de police sont concernés par les apparences (les faces). Les comportements communicationnels sont compassés. En ce sens, les agentes et agents de police sont conscients des enjeux de faces et de rapports de forces, mais il y a peu de place pour la remise en question des discours identitaires qui sous-tendent les interactions.

Synthèse intermédiaire : légitimation de l'intervention et références identitaires Nous - Eux

En synthèse, les situations d'interpellations relatées, les explications des policières et des policiers ainsi que l'attention portée à la performance des identités (figuration) révèlent les implicites du processus de gestion des faces. Dans le discours des policières et des policiers, la légitimation de l'intervention s'articule autour de références identitaires. Dans leurs explications, le maintien d'une image positive a pour corollaire la mise à distance de catégories de publics cibles de l'action de police. La discussion en voiture de police est à ce titre fortement illustrative. Elle se compose d'actes discursifs performatifs d'identification au groupe police et de catégorisation des Autres. Dans cette discussion, la justification de l'action policière se construit parallèlement à la construction d'une identité négative du groupe des Autres ainsi qu'une identité positive du groupe police. Ces Autres sont catégorisé-e-s négativement, pas seulement en fonction des délits présumés, mais aussi en fonction des comportements communicationnels perçus (manque de respect) et des catégorisations sociales (les gamins qui viennent de la misère). La catégorisation de l'Autre avec des références à une identité étrangère négative « remet en cause l'existence d'un système symbolique commun » (Frame, 2013, p. 70). Dans ces conditions, il y a peu de chance de construire un terrain d'entente minimale entre les deux parties.

Au demeurant, les policières et les policiers sont confrontés à répétition avec des personnes délinquantes et dans les cas présentés requérantes d'asile. Ils sont confrontés à des tâches difficiles et souvent aux mêmes cas. Les situations présentées ont été choisies parce qu'elles sont marquantes et que dans les discours y relatifs les références identitaires sont saillantes. Pour autant, le recours à la force est inhabituel. Les discours eux sont typiques, car on les retrouve à différents degrés dans les justifications quotidiennes. Ces discours identitaires jalonnent l'expérience et l'interprétation de l'environnement par les policières et les policiers. Dans le sous-chapitre suivant, j'explore plus avant les catégorisations mobilisées par les policières et les policiers pour faire sens de ces Autres.

10.3 Étiquetages : des catégorisations à la définition du « *bon boulot* »

Les résultats présentés dans ce sous-chapitre reprennent des processus de catégorisations saillants relevés dans l'examen du corpus des données. Suivant la réflexion amorcée dans le sous-chapitre précédent, il apparaît que des catégorisations sociales sont associées à des catégories de délits ou à des secteurs d'activités (prostitution). Ces associations comportent bien souvent une appréciation morale. De plus, les catégorisations sont revendiquées par les policières et les policiers comme le moyen de faire un travail de qualité.

L'extrait ci-dessous illustre comment les catégories sont mobilisées. Cet extrait est issu d'une discussion en voiture de patrouille. La voiture est parquée de manière perpendiculaire à une route fréquentée afin de repérer des infractions. Je demande aux policiers ce qu'ils observent.

Extrait 3: catégories de délits et nationalités

- 1 LC Donc en gros là euh tu regardes les téléphones
- 2 policier 1 ouai que mmhm- principalement
- 3 policier 2 ouai (.)
- 4 policier 2 les têtes () et les téléphones
- 5 (.)
- 6 policier 1 si y'a quatre Roumains qui passent dans un véhicule avec des plaques étrangères
- 7 policier 2 ouai
- 8 policier 1 on va essayer
- 9 (.)
- 10 policier 2 ce qui est marrant, c'est que hum on dit souvent que la police fait de la :: - pas de la
- 11 discrimination raciale ((cherche ses mots)), mais du délit de faciès
- 12 policier 1 ouai
- 13 policier 2 mais c'est totalement vrai
- 14 policier 1 ouai
- 15 policier 2 nous on dit, non, non
- 16 policier 1 t'es obligé

17 policier 2 c'est totalement vrai
18 policier 1 obligé
19 policier 2 bien sûr, sinon tu, tu fais pas du bon boulot
20 policier 1 non
21 (.)
22 policier 1 ben c'est même euh expliqué, y'a euh certains délits on sait que c'est telle euh
23 policier 2 ouai
24 policier 1 telle nationalité qui les font, tout ça, hum ben oui forcément, ça
25 policier 2 tu prends tout ce qui est VPE⁵¹, ou vol à l'étalage, Roumains, Bulgares, ça c'est
26 policier 1 ben ouai
27 policier 2 tu peux prendre les deux étiquettes et faire comme ça : ((le policier distingue avec
28 une main l'étiquette sociale et l'autre l'étiquette du type de délit, puis fait se rejoindre
29 ses deux mains, ainsi que le montre l'illustration ci-dessous))



30



31

32 (.)

33 policier 1 ouai, ça c'est pas nous qui l'inventons

34 policier 2 non

35 policier 1 non c'est pas nous qui l'inventons

36 policier 2 nous on constate

37 (.)

⁵¹ Vol Par Effraction (VPE)

38 LC ouai mais tu vois, moi j'ai un pote, HEC⁵² machin euh ::: pis il est Noir, ben il me dit

39 policier 1 ah ouai !

40 LC Alors je sais pas si c'est vrai, mais il me dit qu'il se fait plus - ben enfin qu'il se fait plus

41 contrôler en tout cas

42 policier 1 ouai

43 LC moi je : typiquement moi je me suis jamais fait contrôler

44 policier 1 ouai

45 policier 2 ben

46 policier 1 alors effectivement ça peut :

47 policier 2 ouai ça peut

48 policier 1 ouai

49 policier 2 parce que (justement y'a des catégories de personnes)

50 policier 1 y'a une catégorie

51 policier 2 voilà

52 policier 1 hein

53 (.)

54 policier 1 après c'est pas non plus à outrance

55 policier ouai

56 policier 1 par exemple moi je vais pas te dire cette après-midi on va contrôler tous les Noirs

57 pris en ville

58 ((rires))

59 policier 2 non, on le dirait pas

60 policier 1 c'est idiot

61 policier 2 y'a pas

62 policier 1 c'est clair

⁵² Haute École de Commerce (HEC)

- 63 policier 2 déjà, le jour où il faudra contrôler tous les Arabes
- 64 policier 1 ouai tous les Arabes d'ailleurs
- 65 policier 2 ouai, ouai ((rit))
- 66 policier 1 ((rit))
- 67 policier 1 la même chose les Magrébins
- 68 LC mmhm
- 69 policier 1 c'est toujours eux les premiers qui disent, il me semble hein ? ((adressé à policier 2))
- 70 C'est toujours eux qui disent vous contrôlez que les Arabes, ben oui, c'est vrai parce
- 71 qu'euuh :: y'en n'a pas un pour rattraper l'autre (.)
- 72 policier 2 non ((interruption de la discussion par un appel téléphonique))

Les délits sont couramment associés à des catégories sociales, souvent nationales. Dans cet extrait, le vol par effraction est associé aux nationalités roumaine et bulgare. Ces catégorisations sont justifiées par la référence à des statistiques. Plus que cela, le repérage des infractions est associé au « *bon boulot* ». Du point de vue des policiers, il n'est pas possible de faire un travail de qualité sans ces catégorisations. L'expression « *bon boulot* » fait écho au concept de « *sale boulot* » de Hughes (1962). Dans les discours des policières et des policiers, on retrouve la hiérarchisation du travail entre le bon et le sale boulot. Le sale boulot étant celui le plus dégradant. Le sale boulot est nécessaire, mais personne ne souhaite le faire (comme ramasser un renard mort sur l'autoroute). Dans le cas présent, le bon boulot est associé à l'arrestation de criminel·le·s et à la résolution de « *la belle affaire* ». Les associations délit-nationalité servent pour les policières et les policiers au repérage des criminel·le·s et se retrouvent dans d'autres entretiens ethnographiques.

policier *ouai j'ai vu l'autre jour, là que y'a la ville de Berne i:::ls donnent un () pour la police euh: pour éviter les contrôles au faciès euh: () de donner des billets () un:: ouai un papier comme quoi ils auraient été contrôlés pour éviter de contrôler des gens au faciès.*

LC *mmhm*

policier *mais la réalité de la vie, c'est que:, ben voilà, ben voilà tout ce qui est héroïne c'est Kosovars, euh tout ce qui est shit euh marijuana c'est les Africains du Nord euh:: cocaïne ben les Africains:: de l'Ouest, c'est la vie quoi, c'est, c'est, c'est comme ça, c'est:: contrôle au faciès oui, mais y'a des raisons (.)*

C'est ça la vie

Outre les catégories nationales, l'on trouve la référence à des aires géographiques (Afrique de l'Est, Afrique de l'Ouest) ou des groupes comprenant un amalgame : religieux, d'origine perçue et de traits physiques racisés (arabes). Plus simplement, il y a les étrangers et les étrangères : *« j'ai remarqué, souvent, ils ne viennent pas d'ici », « On n'a pas d'a priori. C'est souvent des gens d'autres pays. »*

Eu égard au fait d'être noir, mon intervention (ligne 35) ne correspond pas tout à fait au sens donné et aux catégories mobilisées par les policiers. Ainsi qu'ils le disent en ligne 53, ils ne vont pas contrôler tous les Noirs qu'ils trouvent en ville (contrairement aux Arabes). Plus précisément, c'est l'Afrique (est-ouest) qui est utilisée comme catégorisations relatives aux stupéfiants revendus (marijuana-cocaïne). Ainsi, le fait d'être noir est considéré comme un marqueur d'être africain. C'est d'ailleurs le vocabulaire utilisé par les policières et les policiers pour parler des personnes interpellées (les Africains), ainsi qu'en témoigne l'extrait suivant.

Extrait 4: « on ne sait pas ce qu'on aurait fait à leur place »

Pour lui le policier avec qui je discute, la « philosophie » c'est « qu'on ne juge pas parce qu'on ne sait pas ce qu'on aurait fait dans leur situation » et à leur place. *« Par exemple, un Africain qui vient vendre de la cocaïne pour nourrir sa famille en Afrique. Il ne force personne ni à la lui acheter ni à consommer. On n'a jamais vu un dealer mettre un flingue sur la tempe de quelqu'un et le forcer à acheter ».*

Dans ces conditions, les catégories mobilisées par les agentes et agents de police pour faire sens de leur environnement semblent plutôt venir de la catégorisation comme Africain, dont le pendant est selon lui d'être Noir. Ainsi, c'est l'origine perçue qui est un marqueur significatif de catégorisation, et cette catégorisation se subsume à la condition d'étranger. Ces légères distinctions sont utiles pour souligner une distance entre les catégories interprétatives des agentes et agents de police et les représentations du public externe, en particulier en ce qui concerne le racisme anti-Noirs. Il arrive aussi que les policières et les policiers soient traités de racistes dans la rue comme l'illustre la situation suivante.

Situation 5: être considérés comme « racistes »

06.09 Les policiers sont à la gare, un jeune homme chante une chanson à mi-voix au sujet de la police. Cela attire l'attention des policiers et ils décident d'interpeller le petit groupe. Deux jeunes hommes et une jeune fille. Ils sont sur le point de prendre le premier train du matin pour rentrer de soirée. La fille dit d'abord doucement et de biais *« c'est parce que vous êtes Noirs »*. En effet, les deux jeunes hommes qui l'accompagnent sont Noirs. En partant, elle dira de plus en plus fort : *« racistes ! »*

Autre occurrence, lors d'un contrôle d'identité de deux jeunes filles (l'une est Noire), un passant lance aux policiers : « *délit de faciès* » tout en continuant de marcher et de s'éloigner. Outre la question du racisme anti-Noirs, le vocabulaire racisant « *cette race, j'en peux plus. Elle est pourrie jusqu'à la moelle* » et les interrogations quant au racisme sont bien présentes pour les policières et les policiers: « *comment veux-tu ne pas devenir raciste ?* ». Cette question est essentielle considérant le travail quotidien des policières et des policiers. L'exemple suivant met plus en évidence le jeu de pouvoir dans l'interaction relatif à la définition de la situation et du faciès.

Situation 6: tu penses avoir une tête de quoi ?

14.25 un jeune (environ 17 ans) est interpellé parce qu'il est en train de fumer une cigarette à l'intérieur de la gare. Un premier policier lui demande de l'éteindre. Le jeune demande pour fumer à côté de la voie. Le policier lui dit non. Il lui demande 3 fois d'éteindre sa cigarette, « *y'a pas de hein* ». « *Qu'est-ce que vous n'avez pas compris ?* ». Un deuxième policier lui montre le sigle interdit de fumer sur la pancarte juste devant de l'escalier pour accéder à la voie. Le jeune homme écrase la cigarette contre le mur. Le premier policier décide d'embarquer le jeune pour le fouiller au poste tout proche. Le jeune devance les policiers en direction du poste. Je me fais la remarque qu'il sait où se trouve le poste. Le jeune dit « *c'est à cause de ma tête* ». Le premier policier lui demande « *tu penses avoir une tête de quoi ?* ». Le jeune répond « *de Brésilien* ». Le policier enchaîne « *parce qu'on a une tête de Suisses ?* »

Quelles que soient les caractéristiques attribuées à des groupes sociaux (qu'est-ce qu'être Arabe ?), elles préfigurent les interactions et servent à intervalles réguliers de moyen de repérage des infractions. Pour les policières et les policiers, ces catégories sont fondées et opérationnelles. Elles reposent sur des statistiques et constituent la réalité de la vie. Seulement, les statistiques reflètent bien plus les activités de la police et des tribunaux que la délinquance (Matelly et Mouhanna, 2007). Le nombre d'infractions recensées dépend fortement de la fréquence des contrôles par les agentes et agents de police. Le nombre de délits est relatif aux effectifs, au contexte et à la priorité accordée aux repérages de catégories d'infractions. Dans le contexte étudié par exemple, les policières et les policiers doivent produire un minimum d'amendes d'ordre relatives aux infractions sur la circulation routière. Ou encore, lors de la donnée d'ordres, les supérieur·e-s peuvent choisir de concentrer les efforts de leur équipe par exemple sur le repérage d'infraction à la loi sur les étrangers (dit « effort LEtr ») ou à la loi sur les stupéfiants (dit « effort STREET »). Il y a aussi les efforts CRIMINO (présence policière à la tombée de la nuit pour éviter des cambriolages) ou RESCO (présence lors la rentrée scolaire).

Par ailleurs, comme toutes statistiques, les statistiques policières dépendent d'indicateurs construits. Par exemple en Suisse, la « délinquance juvénile » est définie par le nombre d'infractions

parvenues à la connaissance de la police de personnes âgées de 25 ans et moins. Avant 2006, la statistique portait sur la « délinquance des mineurs », indicateur calculé à partir du nombre d'infractions de personnes de moins de 18 ans. Le passage d'un regroupement à l'autre (de moins de 18 ans, à moins de 25 ans) produit l'impression d'une augmentation de la délinquance juvénile. Toutefois, cette évolution est due principalement à l'augmentation du nombre d'individus pris en compte (Pichonnaz, 2013). En somme, les statistiques ne constituent pas la réalité de la vie, mais leur interprétation participe à la construction de catégories de repérages de délits. Au demeurant, si les catégorisations et les statistiques sont à relativiser, l'on ne peut minimiser l'expérience des policières et des policiers de la délinquance.

Lorsque des catégories de délits sont associées à des catégories sociales, leur association sert de moyen de repérage des infractions, mais aussi d'évaluation de la qualité du travail. Dans le discours des policières et des policiers, ces trois thèmes sont intimement reliés.

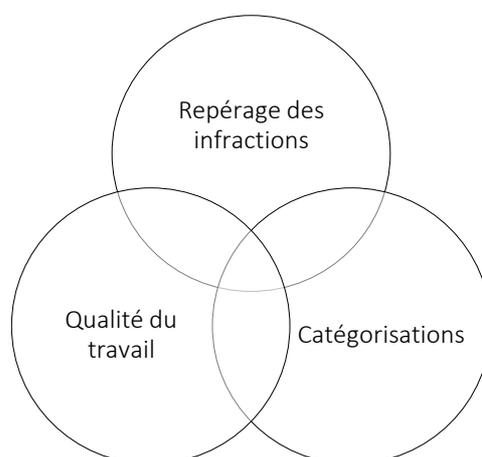


Figure 7 : interrelations entre repérage des infractions, catégorisations et qualité du travail

Dans l'exemple suivant, également lié à la qualité du travail, un policier taquine son collègue quant au délit de faciès.

policier 1 *mais c'est quoi ce délit de faciès ?*

policier 2 *T'es le beau qui dit ça parce qu'il est Noir (.)*

() C'est le boulot, vaut mieux ça que dénoncer des phares arrières.

Considérant ces interrelations, remettre en question les catégorisations c'est également remettre en question du point de vue des agentes et agents de police la qualité du travail et le repérage des infractions. Par ailleurs, il existe une distance explicite entre le message adressé à l'externe (négation du délit de faciès) et l'expérience à l'interne. À l'intérieur du groupe, le repérage des infractions à l'aide de catégorisations est considéré comme nécessaire. Même dans l'extrait 4 (« on

ne sait pas ce qu'on aurait fait à leur place »), le policier ne remet pas foncièrement en cause la catégorisation des Africains comme revendeurs de stupéfiants. Il relativise le jugement négatif sur la revente de stupéfiants en invoquant la nécessité de subvenir au besoin de leur famille.

Dès lors, les injonctions à la non-catégorisation (qu'elles soient externes ou internes) entrent en conflit avec le sens que les policières et les policiers donnent au bon travail. Il en résulte une résistance à l'encontre de ces injonctions vécues comme irréalistes. Dans la situation suivante, la tension entre non-catégorisation et expérience sur le terrain est bien palpable.

Situation 7: garder un œil sur le territoire

En voiture de patrouille. Les policiers repèrent une voiture avec des plaques françaises et des hommes en costard noir dedans. Ils décident de les contrôler. L'un des deux hommes demande pourquoi ils sont arrêtés. Les policiers restent évasifs. Dans la voiture, les policiers m'indiquent qu'il s'agit du style (gitan) et que des types bien habillés dans une voiture avec des plaques étrangères, c'est louche. Ils m'expliquent que c'est pour leur signifier qu'ils les gardent à l'œil. Le lendemain, les policiers reviennent vers moi avec deux avis de recherche pour vol, reçus le jour même, avec les portraits des deux hommes contrôlés. Le policier me dit « *c'est pas raciste, mais ce sont les faits* ».

Dans la même optique, les tâches prescrites aux policières et aux policiers, les moyens à leur disposition, et les résultats attendus en matière de qualité du travail sont pour ces derniers interreliés. Condamner toute catégorisation revient pour les agentes et agents de police à les couper d'un moyen pour faire sens de leur expérience et pour agir sur leur environnement, ainsi que l'illustre la figure ci-après.

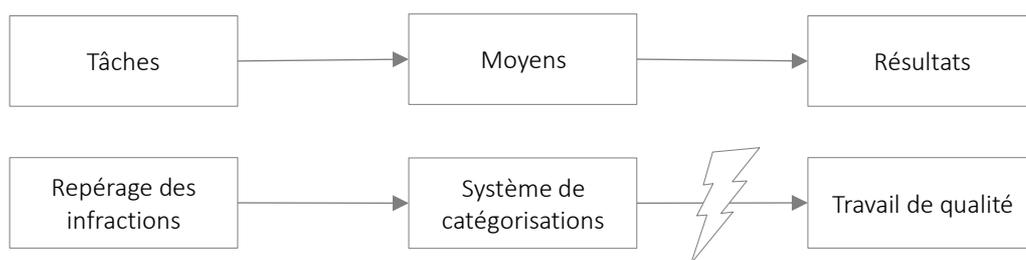


Figure 8: Les catégorisations comme moyen de réalisation d'un travail de qualité

Cela dit, les catégorisations mobilisées sont plus souvent qu'à leur tour alimentées par des stéréotypes (cognitifs) et des préjugés (affectifs) négatifs. Comme ces stéréotypes et préjugés conditionnent le repérage des infractions, il est inévitable que les policières et les policiers trouvent des situations qui renforcent leurs catégorisations. Ce biais de sélection contribue à une prophétie auto-réalisatrice. Les policières et les policiers trouvent les catégories qu'ils cherchent « *on contrôle et c'est rare qu'on se trompe* » ; « *ça paie* ». Les catégorisations s'en trouvent renforcées, les

statistiques également, ainsi que l'interprétation du travail de qualité. Il s'agit d'un cercle vicieux. Le repérage des infractions à l'aide de catégorisations sociales a aussi des coûts (à l'exemple du profilage racial⁵³). Tout d'abord, le coût est social. Plus les personnes sont contrôlées, plus elles développent un sentiment d'injustice et de défiance envers la police. Ce sentiment d'injustice nuit à la légitimité de la police et aux relations avec les citoyennes et citoyens. Ensuite, le coût se mesure en efficacité, si les contrôles se focalisent sur des groupes cibles, les policières et les policiers peuvent passer à côté d'actes délictueux.

En somme, l'on observe que lorsqu'un repérage est effectué sur la base de catégories préfigurantes mettant en lien groupe social et délits, l'interaction policière (figuration) a peu de chance d'aboutir à une restructuration des codes de l'expérience (modification des dites catégories). Seule une attention soutenue portée à la configuration et aux comportements (communicationnels) peut déjouer les pièges des biais cognitifs de catégorisations. Les policières et les policiers en sont aussi souvent conscients : *« ben c'est juste ce qu'il dit, mais on voit qu'une tranche de la population », « c'est vrai que notre regard il est biaisé »*. Les raccourcis offerts par les catégorisations permettent une action rapide, dans des conditions d'incertitude. Pour les policières et les policiers, une action rapide est nécessaire : *« on laisse pas le temps de se préparer, de faire les gens. L'effet de surprise : supériorité, simplicité, sécurité »*.

Synthèse du chapitre 10

Les objectifs de ce chapitre étaient de comprendre le sens que les policières et les policiers donnent à leurs interactions en contexte d'interculturalité (QR1) et comment ils interprètent leurs identités et celles des Autres en contexte d'interculturalité (QR2).

Des trois sous-chapitres, il ressort une forte mobilisation des identités et des faces (la sienne et celle de l'institution) dans les interactions policières : que ce soit durant le contrôle de l'identité civile, les moments interstitiels, en intervention, durant les auditions ou dans les discours.

À la définition du délit ainsi qu'au repérage des infractions se mêlent des préoccupations identitaires de définition de soi (de son groupe) et de l'Autre (ou des Autres), de préservation de l'image de soi, et d'estime de soi. Dans le discours des policières et des policiers, le recours à des

⁵³ « On appelle « profilage racial » (ethnic profiling) l'emploi de généralisations fondées sur l'ethnie, la race, la religion ou l'origine nationale supposées plutôt que sur des preuves matérielles ou le comportement individuel pour fonder la décision de contrôler l'identité d'une personne ou d'engager des poursuites, et plus généralement pour toute activité de contrôle, de surveillance ou d'investigation. » (Dictionnaire de criminologie en ligne, Jobard et Lévy, 2010)

références identitaires sert de légitimation à l'usage de moyen de contrainte. Le manque de respect à l'uniforme y est aussi associé. De fait, comportements communicationnels perçus comme (ir)respectueux et catégorisations sociales sont liés dans les discours des policières et des policiers (« *les gamins qui viennent soi-disant de la misère* »). Plus encore, l'usage de catégorisations sert dans le discours des agentes et agents de police comme moyen de faire du « *bon boulot* ».

Il en résulte que les injonctions à la non-catégorisation – qu'elles proviennent de l'extérieur de l'institution (médias, associations, État) ou de l'intérieur (supérieur-e-s hiérarchiques) – sont ressenties comme des injonctions contradictoires. Aborder les interactions policières et les processus de catégorisation en formation est ainsi délicat, car bien au-delà de la simple catégorisation (voire de la discrimination) se joue la définition de l'être policier et d'un travail de qualité.

11 Altérisation

Elle est normale, c'est quoi la norme de nos jours ?

La construction du sens dans les interactions policières engage des repères de significations d'ordre culturels, identitaires, mais aussi des références normatives. Dans l'énoncé précité, le policier remarque d'une part la relativité de la norme et d'autre part, la difficulté de définir une personne comme normale. La norme ou les normes s'inscrivent dans une économie morale plus vaste définie par Fassin et Eidelimann comme correspondant « à la production, la répartition, la circulation et l'utilisation des émotions et des valeurs, des normes et des obligations dans l'espace social » (2012, p.11). Ce chapitre focalise sur l'interprétation morale des catégorisations, ainsi que les rapports de pouvoir dans les interactions policières. Plus précisément, la focale porte sur le processus de distinction des Autres non seulement socialement, mais aussi moralement. L'appréciation morale mobilise des références à la loi morale, et ainsi que le formule Ricœur désigne « tout ce qui, dans l'ordre du bien et du mal, se rapporte à des lois, des normes, des impératifs. » (1984, p. 61). Dans ce chapitre, les résultats présentés focalisent sur l'interprétation morale des catégorisations, ainsi que les rapports de pouvoir dans les interactions policières.

L'appréciation morale a déjà été évoquée dans les chapitres précédents quant au rôle de bon parent. L'analyse dans les interactions des catégorisations sociales et de leurs interprétations morales requiert l'exploration des processus de construction et de reproduction de l'altérité. Dervin (2015) définit l'altérisation comme un concept interdisciplinaire qui se réfère à des discours de différenciation :

A notion that refers, among other things, to differentiating discourses that lead to moral and political judgments of superiority and inferiority between in-groups and out-groups (« us » and « them »), and within groups. (2015, p. 14)

Dans cette définition, nous retrouvons les catégorisations Nous et Eux (cf. synthèse intermédiaire p. 122). Pour Jensen (2011), l'altérisation est essentielle à la compréhension des processus culturels de formation des identités. Il définit l'altérisation comme des processus discursifs:

I define othering as discursive processes by which powerful groups, who may or may not make up a numerical majority, define subordinate groups into existence in a reductionist way which ascribes problematic and/or inferior characteristics to these subordinate groups. Such discursive processes affirm the legitimacy and superiority of the powerful and condition identity (see also Jensen, 2010a) formation among the subordinate (2011, p. 65)

Dans les deux définitions, les dimensions de rapports de pouvoir et de jugements moraux sont saillantes ; celle de Jensen (2011) souligne davantage que l'altérisation est un processus. Celui-ci

comprend la définition par un groupe ayant du pouvoir d'un autre groupe catégorisé comme subordonné. La définition du groupe subordonné le rend existant (« define subordinate groups into existence », 2011, p. 65). La définition de l'altérisation comme processus est cohérente avec l'approche sémiopragmatique de communication interculturelle (Frame, 2013). Pour Frame (2013), comme pour Hua (2015), l'interculturalité est co-construite (cf. chapitre 5). L'interaction n'est pas interculturelle en soi. Elle le devient à partir des repères de significations (dont les catégorisations) que les individus mobilisent. Ainsi, dans les interactions, les groupes se donnent mutuellement existence dans une relation de pouvoir (cf. chapitre 10). La répartition inégale du pouvoir est inhérente aux interactions policières. Le pouvoir appartient de prime abord aux agentes et agents de police. Néanmoins, ce pouvoir est fragile, car il dépend de l'adhésion des citoyennes et des citoyens. De ce fait, il est fragile dans l'espace public, ce qui suscite d'importantes préoccupations dans l'institution et parmi les agentes et agents quant au maintien d'une face positive (Ting-Toomey, 2005b, 2017 ; cf. section 10.1.2).

Le concept d'altérisation est également congruent avec les deux théories de Ting-Toomey (cf. chapitre 6) : celle de la négociation des identités (2005a, 2015) et la celle du conflit dans la négociation de la face (2005b, 2017). Pour Ting-Toomey (2005b, 2017) qui se fonde sur les travaux d'Hofstede (1997, 2001), la valeur accordée aux rapports hiérarchiques varie d'une culture à l'autre (distance au pouvoir faible ou élevée). Les différences de valeur dans la distance au pouvoir permettent d'expliquer les différences entre les individus dans leurs attentes et leurs préoccupations identitaires. Relativement aux interactions policières, la valorisation élevée de la distance au pouvoir (rapport hiérarchisé plutôt que d'égal à égal) est présente dans la structure de la police (chaque agentes et agents ayant un grade), mais aussi vis-à-vis des personnes interpellées dont ils attendent un comportement communicationnel convergent (Giles, 2016 ; cf. p. 99)

En définitive, l'altérisation est un concept unificateur. Il réunit les catégorisations sociales, leur interprétation morale et les rapports de pouvoir utilisés pour définir Nous et Eux. C'est un processus qui se réalise dans les discours et les interactions. Synthétisant les énoncés de Dervin (2015) et Jensen (2011), dans cette recherche l'altérisation est définie comme : *un processus de différenciation sociale et morale qui configure les identités dans une relation de pouvoir*. En substance : l'altérisation, c'est le processus de rendre autre. Il est observable dans les discours et dans les interactions. Les prochains sous-chapitres explorent les différentes facettes de ce processus et ses implications sur les interactions et les relations des policières et des policiers avec les personnes rencontrées.

11.1 L'interprétation morale

Le travail des policières et des policiers repose sur l'identification des infractions et l'interpellation ou l'arrestation de celles et ceux qui les ont commises. Dans leur discours, les policières et les policiers associent des catégories de délits à des catégorisations de groupe, et les utilisent pour repérer des infractions, par exemple le vol par effraction est associé aux nationalités roumaines et bulgares (cf. Extrait 3), ou encore le vol à l'astuce aux personnes dites gitanes. Les catégorisations sociales peuvent également s'appliquer à un secteur d'activités comme la prostitution lorsqu'elle est organisée autour d'un réseau national.

Extrait 5 : une prostitution réservée aux ressortissants nationaux

policier *Alors là-dedans, c'est donc euh, tenu par des Albanais, hein, clientèle 100% albanaise, euh avec des prostituées, mais je veux pas dire leur nom. C'est assez spécial quand tu vas dedans () de toute la Suisse y'a peut-être deux tables qui sont euh des gonzesses elles sont là, mais, pis tout se passe par SMS.*

LC *mmhm*

policier *pis après ils partent ils prennent les gonzesses pis ils vont ailleurs.*

Les origines supposées et les caractéristiques qui leur sont attribuées sont utilisées comme repères de significations par les policières et les policiers pour identifier à la fois le secteur d'activités (que ce soit des activités délinquantes ou non) et les personnes qui évoluent dans ce secteur. L'identification est problématique lorsqu'elle porte sur l'association entre catégorisations sociales et catégories de délits, surtout si à cette association s'ajoute une appréciation morale, par exemple « *Cette race, j'en peux plus. Elle est pourrie jusqu'à la moelle* », ou les enfants qui viennent soi-disant de la misère et qui manquent de respect à l'autorité (cf. Section 10.2.4), voire les Africains qui revendent de la drogue, mais qu'on « *on ne juge pas parce qu'on ne sait pas ce qu'on aurait fait à leur place* » (cf. Extrait 4). Les personnes qui commettent une infraction sont évaluées sur la base de leurs actes, de leur activité, mais aussi sur leur qualité d'être humain. Les catégorisations sociales engagent des évaluations morales sur ce qu'est une bonne ou une mauvaise personne. La figure 9 ci-après expose cette interrelation entre les catégorisations sociales, les catégories d'activités et les appréciations morales, telle que relevée dans l'examen du corpus des données.

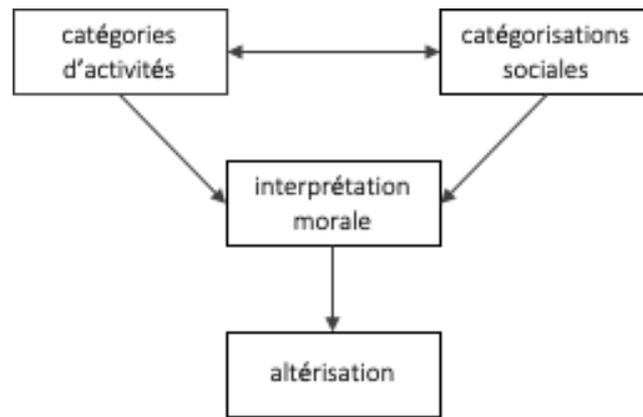


Figure 9: processus d'altérisation

L'appréciation morale est particulièrement saillante dans les situations de déshumanisation des personnes interpellées. Dans ces situations, les personnes perdent momentanément leur caractère d'être humain, et sont caractérisées avec un vocabulaire animalier.

« Quand ils sont comme ça [saouls], ce ne sont plus des hommes. C'est des bêtes. »

« Ils chantent comme des putois. Ils nous attirent. En même temps, c'est pas forcément eux qui () »

Dans les cellules de l'espace carcéral, il arrive que les personnes en détention hurlent et se jettent contre les murs. Cela nourrit le parallèle avec le monde animal. Pour les cas où la personne risque de se blesser, il y a une cellule capitonnée.

« T'as déjà vu des excités derrière [dans l'espace carcéral], qui s'agitent comme des bêtes ? »

« C'est pas le zoo ici [l'espace carcéral]. T'arrêtes de faire le cirque. »

« Je vais nourrir les fauves. » (apporter les repas aux personnes en détention)

L'appréciation morale diffère selon les catégorisations sociales, les catégories d'activités, mais aussi selon les personnes et les situations. Dans les interactions policières, l'orientation initiale (Giles, 2016) comporte des repères de significations d'ordre moral préfigurants (niveau 1 ; Frame, 2013). Puis, plus l'orientation de l'interaction policière est configurée (niveau 2 ; Frame, 2013) sur le plan des relations intergroupes (Giles, 2016), plus des différences sociales et morales préfigurantes sont convoquées et plus elles tendent à rester figées dans l'interaction (niveau 3 ; Frame, 2013). L'orientation initiale intergroupe est pratiquement inhérente aux interactions policières, comme en témoigne le port de l'uniforme dans l'espace public : *« voilà la bleusaille qui arrive »*. Les policières et les policiers sont la police, et leurs publics les interpellent comme tels. Toujours du côté de leurs publics, l'orientation initiale intergroupe est aussi préfigurée (Frame, 2013) par les caractéristiques attribuées aux policières et aux policiers, par exemple la caractéristique de racistes (cf. Situation 5). Les catégorisations et les évaluations morales de part et d'autre ont ainsi un fort pouvoir préfigurant

propre aux interactions policières. L'appréciation morale est engagée par la simple interpellation. En effet, rien que le soupçon du délit atteint la face morale (Ting-Toomey, 2005b, 2017) lorsque l'interpellation se déroule dans l'espace public. Les personnes niant les faits sur lesquels repose l'interpellation tentent de se sortir de l'embarras relatif à l'atteinte de la face morale. Les policières et les policiers offrent quant à eux une porte de sortie qui est la possibilité de reconnaître l'infraction (cf. section 10.1.1) : « là, on lui donne la possibilité de dire, parce qu'on a vu le natel. C'est pour ça. ».

Quel que soit le sujet sur lequel elle porte dans les interactions policières, l'appréciation morale participe à l'altérisation des personnes et/ou du groupe qui leur est attribué. Plus l'altérisation est affirmée, plus la distance aux Autres est importante et plus l'efficacité de la communication est menacée (Gudykunst, 2005).

11.2 La différenciation sociale et morale : fonctions et risques

L'altérisation répond à des besoins propres à toute communication interculturelle (Gudykunst, 2005, cf. section 5.2.1) :

- a) le besoin de prédictibilité : pour agir rapidement, mais aussi pour savoir quoi faire avec qui :
« *apprendre justement avec quelle ethnie on peut faire quoi. Entre guillemets. On sait qu'effectivement il y a des gens, dans certaines ethnies et bien il faut garder une grande distance, les femmes n'osent pas rentrer dans telle pièce ou ce genre de choses.* » ;
- b) le besoin d'appartenance sociale (au groupe police) ;
- c) le besoin d'éviter l'anxiété (lié à l'incertitude des situations d'interventions « *Tu sais pas pourquoi, des fois tout bascule.* ») ; et
- d) le besoin de confirmation du concept de soi (identités personnelles et sociales).

Dans les interactions policières, d'autres besoins découlent des précédents et ressortent de l'analyse des données :

- e) légitimer l'intervention et le recours à la force (cf. section 10.2.3) ;
- f) se distancier des populations estimées moralement répréhensibles ;
- g) se distancier du soupçon de corruption ;
- h) se distancier des situations vécues comme moralement inadmissibles, voire insupportables.

Quelques précisions sur ces trois derniers besoins. Le besoin de se distancier des populations estimées moralement répréhensibles (f). Les policières et les policiers rencontrent des populations stigmatisées comme les consommatrices et les consommateurs de stupéfiants. La différenciation

sociale et morale sert à distinguer les personnes déviant de la norme. Ainsi, l'altérisation offre aux policières et aux policiers la possibilité de se distancier du stigmaté associé aux usagères et usagers (Becker, 1963; Goffman, 1963; Hughes, 1962). En ce qui concerne les consommateurs et les consommatrices de stupéfiants, les observations ethnographiques font ressortir qu'ils sont aussi considérés comme des victimes de leur addiction puisque celle-ci les amènerait à des comportements répréhensibles (comme le vol) pour obtenir des substances. Les revendeuses et les revendeurs sont évalués plus négativement lorsqu'ils appartiennent à un réseau criminel dont l'objectif est le profit.

Le besoin de se distancier du soupçon de corruption (g). La distanciation des populations stigmatisées et des groupes socialement réprouvés sert aussi à ne pas être accusé de corruption. Les policières et les policiers utilisent les relations interpersonnelles pour obtenir des informations et de la coopération (cf. section 10.1.3). « *Le but c'est d'obtenir la coopération. Je suis pas leur ami même si je lui fais croire momentanément. S'il s'énerve, je laisse faire. Et après, en général, il s'excuse* ». Il en résulte une tension entre la pertinence d'entretenir un réseau d'informatrices et d'informateurs et la conscience du risque de se laisser corrompre. « *Y'a [prénom et nom] je sais pas quoi, ça fait des années qu'il fait ça, il, il a, il connaît tous les toxicomanes de la, de la ville et pis c'est, c'est une bible, alors lui, lui il est extraordinaire. ça c'est vraiment.* »

Le besoin de se distancier des situations vécues comme moralement inadmissibles, voire insupportables (h). L'atteinte à l'autorité et au respect de la police est perçue comme insupportable (cf. Extrait 2), à cause de sa fréquence et des catégories de publics perçus comme récidivistes. Elle l'est d'autant plus qu'elle touche aux valeurs des intéressé-e-s et que, dans leur ressenti, en manquant de respect à une policière ou à un policier, c'est l'institution elle-même et l'intégralité de ses agentes et agents que l'on met en cause. S'en distancier paraît nécessaire pour ne pas réagir à tout, selon un policier : « *Tu peux pas, tu peux pas si tu réagis à tout, moi ma force c'est de m'en foutre.* » Ce type de situations touche aux valeurs, plus précisément à celle de respect. Un type différent de situations se distingue dans l'examen du corpus des données : les situations de détresse humaine envers lesquelles les policières et les policiers se sentent démunis.

Situation 8: une personne dans des conditions de précarité physique et sociale

16.30 Les policiers sont appelés par le propriétaire d'un restaurant. Le propriétaire dit aux policiers qu'une femme habite dans l'appartement du dessus. Elle va de plus en plus mal. Il s'inquiète pour elle et qu'elle mette le feu par inadvertance en laissant tomber un mégot. Dans l'appartement, les policiers trouvent une femme âgée, chauve, maigre, allongée dans un lit avec un duvet sans housse. L'appartement est empli de fumée de cigarette. Les policiers parlent avec la femme. Ils lui demandent s'ils peuvent contacter une personne

de confiance ou le service médical. Elle a une maladie en phase terminale. Elle refuse. Les policiers repartent.

Situation 9: une personne en risque de surdose

11.20 Les policiers sont appelés parce qu'une femme consommerait de la drogue dans sa chambre. C'est sa fille qui appelle. Les policiers partent avec les feux bleus allumés. Ils craignent de devoir défoncer la porte. Ce n'est pas le cas une fois sur place. L'appartement sent l'urine de chat (je compte 6 chats et 1 chien). La vie de la personne n'est pas en danger immédiat.

Dans bien des situations, les policières et les policiers ne peuvent rien faire. Tantôt, ils sont pris au dépourvu, tantôt ils estiment que ce type de situations n'est pas du ressort de la police. Les policières et les policiers parlent de situations de « *misère* » qui peuvent « *te briser un homme* ».

Par exemple, les policières et les policiers rencontrent des situations de tentatives de suicide. Malheureusement, il y a aussi des situations où la personne a mis fin à ses jours : en sautant d'un pont ou en sautant nue à travers sa fenêtre. Dans ces situations, les policières et les policiers sont souvent les premiers à intervenir. Ils doivent gérer tant la prise en charge décente du cadavre que les badauds qui viennent regarder. Un policier me raconte qu'ils ont dû intervenir parce qu'une personne avait sauté sous un train. Ils n'arrivaient pas à dégager le corps. Les gens se pressaient pour regarder. Il y avait même une femme et un enfant. Il rigole en disant qu'ils auraient dû faire une file et faire payer un billet pour observer la scène. Il ajoute, on en rigole pour se détendre, mais c'est dur. Un autre policier remarque : « *on rigole en fait de la mort, mais il faut faire la part des choses et être en permanence poli. Les gens ils attendent ça de nous* ». Les cas de tentatives de suicide apparaissent dans des situations où le cadre culturel est proche de celui des policières et aux policiers, mais aussi avec des personnes dont la langue et les références culturelles sont plus éloignées. S'y ajoutent les différences morales d'interprétation du suicide (dont les normes culturelles).

La mise à distance des situations jugées moralement insupportables est parfois nécessaire, pour ne pas « *tout porter* » : « *se détacher de ce qu'on fait tu peux pas l'apprendre à l'école. On ne peut pas tout porter* » ; « *C'est pas à nous. On ne peut pas absorber ça.* » ; « *à l'école, ils pourront pas apprendre à se détacher, à en parler. C'est dans le groupe qu'on en parle le plus, souvent à la fin du service autour d'un verre.* » ; « *si t'en rigoles pas, tu ne vois que la misère des gens* » ; « *il faut pouvoir éloigner la famille de situations tragiques. Ce n'est plus notre souci. On ne peut pas y penser tout le temps. Sinon faut changer de métier, ou tu te renfermes sur toi-même* ».

L'altérisation devient problématique lorsque la mise à distance s'accompagne de catégorisations sociales et morales négatives qui inscrivent les personnes dans une relation d'infériorité. Dans ce cas, le risque de désengagement moral est important. Pour reprendre l'exemple de la

déshumanisation, les dimensions d'évaluation morale et de relation de pouvoir y sont saillantes. La déshumanisation réduit les barrières morales. L'altérisation et les actes déshumanisants banalisent l'usage de moyens de contraintes (verbales, physiques) et augmentent les risques de violence, ainsi que le postule la théorie du désengagement moral (Bandura, 1999, 2016; Moore, 2015). Les personnes déshumanisées sont plus à risque d'être victimes de violence. Les discours d'autojustification des personnes usant de violence servent à se déresponsabiliser.

Dans le cas des interactions policières, on retrouve ces discours de déshumanisation et les risques y afférant. Je n'ai pas observé de situations de violence physique, ni de la part des policières et des policiers ni de la part des personnes interpellées. Toutefois, les extraits rapportés soulignent que les risques d'atteinte à l'intégrité physique et morale sont présents dans le terrain étudié. On retrouve dans les discours des policières et des policiers de l'autojustification, de soi et de ses actes, pour légitimer le recours à la force envers des groupes sociaux altérisés. De plus, en référence à Giles (2016), plus la communication s'oriente en termes de relations intergroupes et plus les risques de violence sont importants. Ainsi l'altérisation combine plusieurs risques.

Synthèse du chapitre 11

Les rapports de pouvoir sont inhérents aux activités de police, mais les interprétations morales leur sont contingentes. L'altérisation – définie comme *un processus de différenciation sociale et morale qui configure les identités dans une relation de pouvoir* – peut servir de mise à distance de situations moralement inadmissibles, voire insupportables. Toutefois, l'association entre catégorisations sociales et morales augmente les risques d'actes violents lorsque les individus sont altérisés au point de paraître d'une autre nature (déshumanisation). Les extraits cités pourraient faire l'objet d'analyses de cas en formation. Ces analyses devraient porter non seulement sur les catégorisations utilisées, mais aussi sur leur appréciation morale et les rapports de pouvoir engagés.

Le premier objectif de cette recherche est de comprendre l'expérience des policières et des policiers de l'interculturalité. Ce chapitre 11, participe à cette compréhension en mettant en évidence que les policières et les policiers utilisent l'altérisation pour faire sens de l'étranger ou plus généralement de la personne étrangère (au sens de « Stranger », Gudykunst, 2005) en fonction de ses groupes d'appartenance perçus. Ces appartenances contiennent à la fois des catégorisations sociales, des catégorisations d'activités et des appréciations morales dans une relation de pouvoir inégale. Ce chapitre contribue à la question de recherche 2.a): *Comment l'interprétation des identités s'articule-t-elle avec les significations données à l'intervention policière en contexte d'interculturalité ?* en ajoutant l'interprétation morale à la compréhension des rapports entre identités – Nous et Eux –,

et en révélant comment la perception de l'Autre se construit et se transmet dans les discours des agentes et agents de police, par l'articulation entre identité et altérité.

12 Éloigner l'Étranger

Le chapitre précédent a souligné les risques de désengagement moral liés à l'altérisation. Dans ce chapitre, l'accent est mis sur les situations de renvoi de personnes requérantes d'asile. Cette focalisation vise à problématiser les tensions éthiques⁵⁴ liées aux activités de police. Dans les interactions policières, les normes morales, mais aussi les valeurs, les obligations et les émotions sont fortement engagées. Les situations de renvoi de personnes requérantes d'asile rendent plus évidentes leurs répercussions sur les interactions. Ces situations éclairent également les enjeux de communication interculturelle, d'abord parce que la question de communication y est déterminante, et ensuite parce que ces renvois interrogent le rapport à l'Autre, étrangère ou étranger (au sens de « Stranger », Gudykunst, 2005).

Situation 10 : le renvoi d'une famille requérante d'asile

03.15 La donnée d'ordre est faite au centre de police. Sur l'ordre de mission, il est écrit qu'il s'agit d'un homme et d'une femme d'origine [nom du pays d'origine] avec leur enfant de 2 mois. La famille doit être renvoyée en [nom du pays de renvoi]. Là où ils ont déposé leur première demande d'asile. Une douzaine de gendarmes sont présents.

La famille a été informée du renvoi, mais elle n'est pas d'accord. La femme a cherché à obtenir un certificat médical pour éviter de prendre l'avion, mais le médecin les a déclarés les trois en bonne santé. Il s'agit d'un renvoi de niveau 2⁵⁵.

Le but de la mission est l'interpellation puis l'accompagnement de ces personnes jusqu'à l'aéroport de [nom de l'aéroport]. Il n'y a pas d'autre escorte prévue jusqu'à l'avion. Si la famille refuse de monter, les policières et les policiers doivent les ramener au foyer de personnes requérantes d'asile. L'officier chargé de mission insiste sur la nécessité de faire preuve de « *bon sens* » et d'assurer la sécurité personnelle des agent·e·s et de la famille. Le rendez-vous est donné à 4.20 à [lieu de rendez-vous avec une patrouille de renfort]. Il y a deux véhicules, une voiture de police et un fourgon de transport. L'officier chargé de mission souligne qu'il faudra être discret et ne pas claquer

⁵⁴ Ricœur propose de « distinguer entre éthique et morale, de réserver le terme d'éthique pour tout le questionnement qui précède l'introduction de l'idée de loi morale et de désigner par morale tout ce qui, dans l'ordre du bien et du mal, se rapporte à des lois, des normes, des impératifs. » (1984, p. 61)

⁵⁵ Article 28, Niveaux d'exécution des rapatriements, Ordonnance relative à l'usage de la contrainte et de mesures policières dans les domaines relevant de la compétence de la Confédération (OLUSC) du 12 novembre 2008, État le 1er mars 2017, RS 364.3.

les portes des véhicules. La famille se trouve [situation de la chambre dans le bâtiment].

L'officier chargé de mission montre un plan du bâtiment ainsi qu'un plan de la chambre. La chambre est au deuxième étage. Il indique à chacun où se placer. Trois gendarmes doivent arriver en premier et assurer le bouclage. Ils doivent se placer sous les fenêtres. Deux policiers sont responsables du père, deux de la mère et un du bébé. L'officier chargé de mission explique que le risque peut être que la mère soit agitée (« *en principe c'est la dame qui va poser problème* »). Il indique également sur le plan qu'il y a une femme avec un enfant dans une chambre annexe et qu'elle pourrait poser problème. Le but est de fixer la situation dans la chambre. Le bébé doit être séparé de ses parents. Pour l'officier chargé de mission, chaque personne garde sa tâche, avec « *discrétion et bon sens* », le « *meilleur allié est l'effet de surprise et la supériorité numérique* ».

Les parents seront menottés les mains devant eux pendant tout le trajet (si nécessaire les menottes peuvent être en plus attachées à une ceinture). Deux policiers sont responsables de faire les valises de la famille (2 sacs de 23 kg). Les risques sont que les personnes requérantes d'asile sautent par la fenêtre, attaquent les policières et les policiers, fassent du chantage avec le bébé ou cherchent à se mutiler.

4.10 Départ. Je suis dans le fourgon. L'officier chargé de mission montre ses photos de vacances à [nom du pays]. Je suis mal à l'aise, en raison de la situation de renvoi et l'attitude de l'officier. Durant le briefing, il insistait sur le fait que la mission peut « *mal tourner* », qu'il faut être « *concentré* » et « *décliquer* » rapidement.

4.30 Arrivée sur place au foyer. Trois personnes attendent sur place (dont un assistant social). Elles ont préparé des affaires pour les parents et le bébé (nourriture et couches pour bébé). La première « *surprise* » est que l'étage est allumé. Tout le monde sort du fourgon. Ma place est de rester en retrait avec le conducteur de fourgon. Dans le bâtiment, les escaliers pour monter à la chambre sont étroits. Les policiers traversent les couloirs pour accéder à la chambre.

J'estime que quelque 8 personnes sont dans la chambre. Je vois une policière qui en sort avec le bébé dans les bras et se retire dans un recoin du couloir. Des policiers réveillent les parents. Le père est le premier à se réveiller. Les policiers lui donnent des habits trouvés dans la pièce pour s'habiller. Je crois qu'ils disent quelque chose comme « *go to [nom de l'aéroport]* ». Le père ne parle pas français. Un policier se retourne devant moi et je ne vois plus la chambre. De toute façon, il y a trop de monde dans la pièce. Le policier me dit « *c'est ça la communication* ». Il ajoute qu'il a demandé un traducteur, mais qu'il n'en a pas eu. Je me tiens ensuite en retrait près de la policière et du bébé. Les deux convoyeurs sont également à nos côtés.

Les parents sont conduits hors de la chambre, aux toilettes puis dans une pièce annexe. En sortant, la mère aperçoit son bébé et dit « *cold, cold* ». La policière demande « *comment ?* » puis indique qu'elle va s'occuper de l'habiller.

Une policière reste avec les parents et les deux convoyeurs. Je me tiens sur le pas de porte. Les deux convoyeurs, la quarantaine et la cinquantaine, ne semblent pas à l'aise. La mère et le père sont assis sur un canapé. La mère pleure et se tient le ventre ou se met la tête dans les mains. La policière parvient à discuter avec la mère dans un anglais rudimentaire. La femme réclame à plusieurs reprises des « *tablets* ». Elle se tient le ventre. Le père ne parle pas. Les rares occasions ce sera pour dire quelques mots à sa femme pour qu'elle traduise.

La femme commence par dire qu'elle a un papier du médecin pour ne pas prendre l'avion. La policière lui répond que non, c'est tout bon avec le médecin. La femme demande à plusieurs reprises pour téléphoner à un « *translator* ». La policière lui dit qu'il n'y en a pas.

Pendant ce temps, plusieurs agents fouillent la chambre et font les valises de la famille. Tout ne rentre pas dans les sacs donc ils doivent faire une sélection. Une policière s'occupe d'habiller le bébé.

Cela dure environ 40 minutes.

≈ 5.10 Départ pour l'aéroport. À gauche du véhicule, l'homme est emmené en premier dans le fourgon, suivi de la femme et des policières et des policiers. Un policier est assis à côté de l'homme (côté fenêtre) et une policière à côté de la femme (côté fenêtre). Un autre policier est assis entre les deux. Le bébé est placé en dernier dans un siège auto par une policière. Je suis juste derrière. L'officier chargé de mission et les deux convoyeurs sont assis devant. Quelqu'un allume la radio. Je trouve que c'est déplacé. Apparemment, un policier aussi, car il demande à l'officier chargé de mission de baisser le volume.

La tension est palpable. La femme pleure. À un moment, on dirait qu'elle s'étouffe et va vomir. Une policière demande un sac en papier pour si jamais. Jusqu'à [nom de la ville] le parcours est silencieux. Après 40 minutes l'ambiance se détend. Un policier me montre des photos sur son téléphone portable, les deux autres discutent.

≈ 6.50 Entrée dans l'aéroport et contrôle au portail détecteur de métaux. L'agent de l'aéroport crie sur la mère, car elle trébuché, et dit « *you going back to Mongolia⁵⁶* ». Le père se tend, mais le policier tient son bras.

Il s'ensuit une longue attente dans une salle avec une table au centre. Les parents sont assis à la table avec le bébé sur la table devant eux. Les policières

⁵⁶ Ce n'est pas le pays dont la famille est originaire.

et les policiers sont aussi autour de la table ou répartis dans la pièce. La mère semble sous le choc, à un moment donné le père pleure.

Un agent de police de l'aéroport vient pour s'enquérir des bagages (2 sacs de 23kg). L'un des agent·e·s de police ajoute qu'il y a un sac avec des couches et demande si la famille pourrait le prendre en plus. Cela ne pose aucun problème.

Lors du départ pour l'avion l'agent de l'aéroport demande que des femmes encadrent à la mère jusqu'à l'avion. L'officier chargé de mission me désigne. Je réponds que je ne suis pas formée pour ça. La famille, les policières et les policiers qui les escortent partent vers l'avion. L'agent de l'aéroport prend les sacs. Voyant que personne n'a remarqué, je lui indique qu'il y a encore le sac avec les couches. Je reste dans la pièce avec les convoyeurs.

Trois jours plus tard, je suis invitée à un débriefing dit émotionnel. Normalement, c'est un policier gradé qui est formé pour ça qui intervient. N'étant pas disponible, c'est l'officier chargé de mission qui fait le débriefing. Plus tard, je croise l'officier supérieur de l'État-Major en charge de mon stage qui me dira qu'il aurait voulu que ce soit [nom du policier] qui fasse le débriefing, car il est formé et que c'est important quand « *il y a des jeunes agents et des femmes* » ; « *J'aurais voulu que tu voies comment c'est* » ; « *C'est pour les jeunes agents, après il faut lever leur niveau de sensibilité.* »

Extrait 6: le débriefing après le renvoi d'une famille requérante d'asile

Lors du débriefing, seuls les policières et les policiers les plus récemment assermentés, l'assistant-convoyeur et moi-même sommes présents. L'officier ouvre la séance en disant qu'elle est destinée aux nouvelles agentes et aux nouveaux agents de police et moi-même. L'officier commence en expliquant que c'est un débriefing émotionnel. Il demande aux nouvelles et nouveaux quels sont les autres types de débriefings: defusing ou tactique.

Il nous montre un flipchart avec des chiffres romains pour indiquer les étapes du déroulement du renvoi:

- I. Présentation de la mission
- II Donnée d'ordre
- III Intervention → Transport à l'aéroport

Puis le symbole : 

Alors même que le débriefing est qualifié d'émotionnel, il porte essentiellement sur les étapes de l'intervention avec des questions comme « *avez-vous eu assez d'informations ?* » qui relèvent d'aspects « tactiques » liés aux points I et II. L'officier dit à plusieurs reprises que les policières et les policiers ont le droit de demander à changer de mission s'ils ne sont pas à l'aise. En même temps, il leur dit de « *s'endurcir, car c'est leur boulot* » et qu'ils agissent comme des « *exécutants* ».

Extrait 7: le débriefing après le renvoi d'une famille requérante d'asile (suite)

L'officier chargé de mission reprend ses notes et commence en demandant : « *au niveau moral, est-ce que vous avez trouvé des choses bien, mal?* » et « *Comment s'est passée l'attente?* ». Un policier dit que c'était difficile et que non, ils « *ne se sont pas sentis les méchants* ». Une policière dit qu'ils essayaient de se rassurer en se disant qu'ils partaient pour [nom du pays de renvoi] et aussi que : « *on leur disait, ça va aller, ça va aller, mais c'était aussi pour nous rassurer nous-mêmes* ».

Une policière demande à un policier comment ils ont fait pour les valises. Le policier explique qu'il a d'abord pris les affaires du gars puis s'est rendu compte qu'ils avaient oublié les sous-vêtements de la femme. Il dit qu'il a pris plus de temps pour les vêtements du bébé. Il dit qu'il a trouvé dans un classeur de papiers les échographies du bébé qu'il a mises dans le sac: « *Ils auront au moins ça* ».

L'officier chargé de mission dit que pour lui le moment où ça a tourné c'est quand le couple s'est parlé. Selon lui, le mari a dit à la femme qu'elle arrête de faire la « *toquelette* ». Il dit qu'à la fin, on ne saurait jamais si elle simulait. L'officier chargé de mission se montre agacé que « *la toque elle arrête pas de pleurer pendant tout le chemin* ». La policière dit qu'elle a ressenti que plus on la regardait plus elle pleurait. L'un des policiers ajoute : « *oui, mais le jour où c'est quelqu'un qui part vraiment dans les pommes* ». Une policière est satisfaite de n'avoir pas donné de médicament à la mère et d'avoir été claire⁵⁷.

L'une des policières dit qu'elle ne sait pas si la mère a compris son anglais.

L'une des policières dit qu'elle pense que cela a fait du bien que l'officier chargé de mission leur souhaite bonne chance avant de monter dans l'avion.

Un policier dit qu'il a senti le mari réagir quand le policier de l'aéroport a poussé violemment la femme dans le détecteur de métaux, celle-ci titubant. Il dit qu'avec « *un truc en plus et le gars on le perdait* ». Tous concluent qu'ils sont déçus du policier de l'aéroport.

L'officier chargé de mission dit « *mon erreur, c'est avec toi* ». Il fait référence au moment où il m'a demandé d'accompagner la mère avec une policière jusqu'à l'avion.

L'officier chargé de mission dit encore qu' « *on sait jamais ça peut toujours basculer, ça peut tourner à tout moment tu sais pas pourquoi* » ; « *Il faut faire marcher le disque dur* » ; « *D'habitude c'est pire, ils [les requérant-e-s] se roulent par terre, vous verrez. Plus tard vous vous direz que là c'était cool* ». À la fin, il dit « *On va pas faire des débriefings émotionnels pour tout* ».

⁵⁷ Légalement, les agentes et agents de police n'ont pas le droit de donner des médicaments.

Après le débriefing, en discutant avec un des policiers présents durant l'intervention, j'apprends que le père a appelé un autre requérant du centre pour lui dire qu'il y avait de l'argent dans sa veste restée au centre et pour un total de 1350.- CHF. Le père ne les récupérera pas, car il lui faudrait justifier d'où ils viennent. L'officier chargé de mission pense que le père n'a rien dit en espérant que sa veste soit prise dans les valises. Après quelques minutes, je réalise et remarque que le père a dit qu'il y avait de l'argent dans une veste pendant le temps d'attente au foyer.

L'assistant-convoyeur remercie l'officier chargé de mission de les avoir inclus. Ce dernier répond en disant qu'ils avaient « *besoin d'hommes forts* ».

12.1 Les trois aspects moraux du renvoi

Dans la situation de renvoi et le débriefing qui a suivi, la dimension morale est présente et consciemment articulée par l'officier chargé de mission : « *Au niveau moral, est-ce que vous avez trouvé des choses bien, mal?* ». Durant le débriefing, l'évaluation morale porte sur trois aspects : la mission de renvoi, être de bonnes et de bons agents de police et les personnes requérantes d'asile.

La dimension morale liée à la mission de renvoyer des personnes est mise à distance par l'officier chargé de mission en assurant à plusieurs reprises que les policières et les policiers ne sont que les personnes exécutantes. Ils ne sont pas le pouvoir décisionnel, mais des personnes subordonnées et il faut bien distinguer les deux. La définition du Nous policiers est formulée sous la forme d'un ressenti (« *ne pas se sentir les méchants* »). Cette formulation apparaît nécessaire au maintien d'une image positive du groupe et de soi. Elle porte sur le ressenti et comprend ainsi un aspect affectif. Malgré tout, elle révèle que les policières et les policiers sont en situation d'incertitude quant à la valeur morale de la mission et de leur posture dans cette situation.

Le questionnement éthique est évacué par l'officier chargé de mission en s'identifiant à des personnes exécutantes et en affirmant : « *c'est le boulot* ». Le rapprochement entre le boulot et ne pas être des méchants rappelle l'essai de Hughes : *Good people and dirty work* (1962). Hughes y présente le sale boulot comme celui qui est nécessaire, mais qui est perçu négativement par la société (comme le nettoyage ou garder des personnes en prison). Cette charge négative marque la travailleuse ou le travailleur qui est à son tour stigmatisé et perçu négativement. La charge négative associée au renvoi de personnes requérantes d'asile est vivace dans cette citation : « *ma femme elle m'a dit, t'as pas honte de faire ça* ».

La famille requérante d'asile n'est pas une catégorie construite comme problématique ou altérée autant que les jeunes hommes requérants d'asile. Le rôle et le statut de parents (cf. également 10.1.4) confèrent à la fois une identité positive et une légitimité de résidence sur le territoire.

Toutefois, les conceptions des rôles de mère-père et de femme-mari exprimées par l'officier en charge de la mission sont plus chargées négativement, lorsqu'il qualifie la femme de « *toque* », dont on ne sait pas si elle simule son malaise. La mère est perçue comme pouvant réagir de manière véhémence pour préserver son enfant. De plus, l'officier suppose que son mari « *l'a remise à l'heure* ». Cela évoque une conception en termes de pouvoir des relations femme-mari dans ce contexte. Pour l'officier chargé de mission, les personnes requérantes d'asile deviennent un problème lorsqu'elles ne coopèrent pas. Une bonne communication est celle qui conduit à la coopération. Du point de vue des policières et des policiers, si la communication ne fonctionne pas, il est justifié d'avoir recours à des moyens de contraintes physiques.

12.2 L'efficacité de la communication en question

Dans cette situation de renvoi, l'efficacité de la communication (au sens de Gudykunst, 2005) n'est que peu avérée. La famille se plie aux exigences de la situation dirigée par les policières et les policiers. La compréhension mutuelle dans l'échange communicationnel n'est pas assurée. Ainsi la communication perçue comme efficace par l'officier chargé de mission, n'a probablement pas été ressentie de la même manière par la famille. D'ailleurs, une policière remarque : « *je ne sais pas si la mère m'a comprise* ». Il y a communication, mais pas forcément compréhension et la famille se retrouve sans son argent. Du point de vue de l'officier chargé de mission cela importe peu : s'il y a coopération, la communication est efficace. Plus encore, cet officier émet des interprétations sur les échanges entre le mari et sa femme sans compréhension de la langue et en se référant à sa conception des rapports homme-femme, dans laquelle le mari remet sa femme en place.

Si une distanciation émotionnelle apparaît nécessaire, dans ce cas, elle est si grande que l'officier chargé de mission en oublie le contexte dans lequel il se trouve engagé avec l'équipe qu'il dirige (mettre la radio, partager ses photos). Il émet des hypothèses basées non sur des faits, mais des conceptions et des assignations. Si l'on se réfère à la donnée d'ordre, l'officier chargé de mission supposait déjà que : « *en principe c'est la dame qui va poser problème* ». Le manque de compréhension conduit tout du moins à oublier la veste du père avec de l'argent. Relativement aux faits, la mère qui pleure est perçue comme « *une toque* ».

Les situations de renvoi sont censées être marquées d'un degré nécessaire de doute et de vigilance. Dans le cas présent, « *la toque qui n'arrête pas de pleurer* » indique que le doute n'est plus de mise : la remarque procède du jugement. Selon la théorie de la gestion de l'anxiété et de l'incertitude (Gudykunst, 2005), le doute (l'incertitude) augmente le degré d'anxiété. Dans cette situation de renvoi, la réduction du doute permet la réduction de l'anxiété. Toutefois, cela ne garantit pas

l'efficacité de la communication. Dans cette situation, la communication peut être considérée comme « mindless ».

12.3 La complexité du rapport à la mission : aspects moraux, identitaires et affectifs

Les plus jeunes agentes et agents sont plus sensibles à la complexité de la situation. Ils partagent leurs ressentis et évoquent des sujets potentiellement problématiques : se sentir comme des méchantes ou des méchants, se rassurer, établir une compréhension avec la famille.

Un policier d'un autre groupe me confie à quel point c'est éprouvant : « *C'est dur. Des fois, j'ai envie de leur dire de se débattre ou de se cacher* ». Au risque de désengagement moral relevé plus haut, s'ajoute le risque d'insensibilisation. Si une désensibilisation peut paraître nécessaire, l'insensibilisation limite les moyens d'interprétations de l'environnement et des comportements communicationnels. De plus, l'efficacité de la communication évaluée sur le résultat est problématique. Dans les situations de renvoi, il n'y a pas de place pour la négociation et donc aucune possibilité de compromis. La marge de manœuvre envisageable se trouve uniquement dans un accompagnement et une communication « mindfull » (Gudykunst, 2005). En tant qu'exécutantes et exécutants, les policières et les policiers doivent tout à la fois mener à bien une mission techniquement et humainement difficile qu'ils n'auraient peut-être pas choisie, garantir un haut degré de vigilance pour prévenir ou éviter les actes agressifs ou désespérés des personnes renvoyées, assurer une communication claire malgré les barrières linguistiques et la tension inhérente à de telles situations, et maintenir une perception de soi positive.

12.4 Le recours potentiel à la contrainte

Ainsi qu'il ressort des sous-chapitres précédents, la coopération des personnes est un enjeu essentiel pour les policières et les policiers. Une particularité de leurs activités est qu'ils peuvent avoir recours à des moyens de contrainte physique. Le doute relatif à la coopération dans les cas de renvois de personnes requérantes d'asile implique la préparation des agentes et agents à l'usage de ces moyens, dans le cadre des prescriptions en vigueur⁵⁸. Les observations suivantes concernent le renvoi d'une femme requérante d'asile enceinte de deux mois. Au moins deux des policières présentes en civil ont reçu une formation d'une semaine sur le renvoi. Selon l'une d'elles, la

⁵⁸ Article 28, Niveaux d'exécution des rapatriements, Ordonnance relative à l'usage de la contrainte et de mesures policières dans les domaines relevant de la compétence de la Confédération (OLUSC) du 12 novembre 2008, État le 1er mars 2017, RS 364.3.

formation accorde une attention soutenue à l'usage des entraves. Une autre policière m'explique que l'État-Major met l'accent sur les compétences en anglais pour recruter les agentes et agents pour ce travail. Dans le cadre restreint de cette mission de renvoi, les policières expriment leurs préoccupations de préserver l'intégrité de la femme.

Extrait 8: envisager le recours à des moyens de contrainte

Avant la donnée d'ordre, les policières ouvrent le sac noir destiné au renvoi. Le sac contient des entraves et une couverture. Les policières se concertent longuement sur la manière dont elles vont procéder selon les circonstances, si la femme se débat ou non. Faut-il mettre les manchons aux poignets⁵⁹ ? Peut-on l'éviter ? Les policières sont préoccupées par le fait que la femme est enceinte de 2 mois et pour la sécurité du bébé. Elles essaient d'évaluer la corpulence de la femme et comment fixer la ceinture qui permet d'attacher les manchons. Les policières avertissent les autres policières et policiers que si la femme bouge, il faudra l'immobiliser au sol sur le dos et pas sur le ventre comme d'habitude.

Dans cet extrait, l'on observe que les policières et les policiers sont attentifs à la situation particulière de la femme enceinte et anticipent les conséquences possibles. Les policières anticipent plusieurs scénarios. Cette anticipation aide à réduire l'incertitude par la préparation à différents scénarios. L'anxiété est ainsi amoindrie par une gestion « mindfull » (Gudykunst, 2005) de l'incertitude. En somme, le renvoi de personnes requérantes d'asile questionne les identités, l'efficacité de la communication et l'éthique. L'analyse de ce type de situations aurait toute sa place en formation.

⁵⁹ Les manchons ressemblent à de bandes que l'on place autour des poignets. Ils sont munis d'un crochet pour attacher les mains ensemble ou les fixer à la ceinture. Il en existe aussi pour les pieds.

Synthèse des résultats :

communication et interculturalité dans les interactions policières

La présentation des résultats s'est structurée en trois chapitres : la négociation du sens et des identités (chapitre 10), l'altérisation (chapitre 11) et l'éloignement de l'Étranger ou de la personne étrangère pour reprendre le vocabulaire de Gudykunst (2005) (chapitre 12). J'ai mobilisé une approche sémiopragmatique de communication interculturelle (Frame, 2013) pour cadrer l'analyse des interactions policières et interroger le sens que les policières et les policiers donnent à leurs interventions. Le chapitre 10 relatif à la négociation du sens et des identités a fait ressortir que le sens donné à l'intervention est imbriqué à des catégorisations sociales. Le repérage des infractions et l'identification des personnes qui les ont commises sont une préoccupation majeure pour les policières et les policiers. Ainsi, les catégorisations sociales s'accompagnent fréquemment de catégories de délits ou de catégories d'activités. La combinaison est perçue par les policières et les policiers comme un moyen de repérer les infractions et de faire du « *bon boulot* ». De manière similaire, les catégorisations sociales associées aux personnes manquant de respect à l'autorité sont utilisées pour légitimer l'action policière et le recours à la force. Ces discours de légitimation procèdent de stratégies de perpétuation et de justification qui servent au maintien à l'appui et à la reproduction des identités (Van Leeuwen, 2007 ; Van Leeuwen et Wodak, 1999).

À la combinaison entre catégorisations sociales et catégories d'activités s'ajoute un discours d'identification aux Nous policières et policiers. Tant les discours d'identification au groupe police que la différenciation sociale soutiennent le maintien d'une identité positive. Le discours d'identification aux Nous répond aux besoins de sécurité identitaire tant dans son identité personnelle que sociale (cf. la théorie de l'identité sociale et la théorie de l'autocatégorisation, Tajfel et Turner, 1979, 1986).

Dans l'espace public, la préservation de l'image de la police suscite d'importantes préoccupations. Celles-ci conduisent les agentes et agents à user de stratégies de gestion des faces (Ting-Toomey, 2005a, 2015). Dans les moments interstitiels, les policières et les policiers utilisent des identités de rôles (Stryker et Burke, 2000) pour négocier avec les personnes interpellées et créer du lien. Les personnes interpellées mobilisent quant à elles des identités de rôle pour préserver ou sauver la face.

La différenciation sociale entre Nous et Eux s'accompagne régulièrement d'une différenciation morale dans une relation de pouvoir inégale. Ce processus de différenciation est synthétisé par le concept d'altérisation (chapitre 11) défini comme : *un processus de différenciation sociale et morale qui configure les identités dans une relation de pouvoir*. Ce processus est particulièrement

saillant dans les cas de déshumanisation des personnes interpellées. L'altérisation négative comporte un risque important de désengagement moral (Bandura, 1999, 2015 ; Moore, 2015). Le désengagement moral conduit les personnes à se déresponsabiliser et à adopter plus facilement des comportements agressifs.

Les tensions éthiques sont exacerbées dans les situations de renvois de personnes requérantes d'asile. On y observe trois objets d'appréciation morale : la mission (de renvoi), être de bonnes et bons agent·e·s de police et les personnes (requérantes d'asile). Dans ces situations, c'est toute la complexité des rapports à l'Autre dans les interactions policières qui s'exprime. Les policières et les policiers se trouvent en position subordonnée d'exécutantes et d'exécutants pour une mission dont ils ne sont pas sûrs du bienfondé. Malgré tout, ils doivent garantir un haut degré de vigilance, anticiper des scénarios de résistance au renvoi, et assurer une communication de qualité avec les personnes renvoyées. Les policières et les policiers se trouvent ainsi en position délicate de devoir prendre des distances avec leurs ressentis tout en ne se séparant pas des moyens pour établir une communication de qualité (« mindful »). Pour rappel, les questions de recherche étaient les suivantes :

1. Comment les policières et les policiers font-ils sens de leurs interactions en contexte d'interculturalité ?
2. Comment les policières et les policiers interprètent-ils leurs identités en contexte d'interculturalité ?
 - a. Comment l'interprétation des identités s'articule-t-elle avec le sens donné à l'intervention policière en contexte d'interculturalité ?
3. Comment les interprétations de la situation et des identités sont-elles négociées dans les interactions policières en contexte d'interculturalité ?

Du côté des policières et des policiers, les résultats montrent que le sens se construit par des discours d'identification et d'altérisation. Ces discours sont performés par des stratégies de négociation des faces, elles-mêmes différenciées selon les espaces-temps (dans l'espace public ou durant les moments interstitiels). Du côté des personnes interpellées, la négociation des identités est limitée. Dès lors, les tentatives de restauration de la face se caractérisent par des comportements communicationnels divergents (Giles, 2016) et la valorisation d'identités de rôle alternatives (comme celle de parent).

Enfin, nous avons mis en évidence que les policières et les policiers sont pris dans des injonctions vécues comme contradictoires entre la nécessité des catégorisations pour repérer les délits et l'injonction morale à ne pas catégoriser pour ne pas faire de discriminations. Dans l'ensemble, les

résultats soulignent la complexité des activités de police dans une approche sémiopragmatique de communication interculturelle (Frame, 2013). Les résultats sont cohérents avec les perspectives critiques dans les recherches en communication interculturelle (Nakayama et Halualani, 2010). Ils montrent que les interactions policières sont fortement structurées par des références identitaires et des évaluations morales. À l'instar de Scollon, Wong Scollon et Jones (2012), en conclusion les enjeux des situations sont bien souvent plus liés à des questions identitaires, de définition de la situation et de pouvoir que de divergences dans les références culturelles et les variations culturelles dans la communication. Les résultats sont mobilisés dans la partie suivante de la thèse pour répondre au deuxième objectif de cette recherche : dégager des pistes d'action de formation.

CONCLUSION et ACTIONS DE FORMATION

13 Conclusion

Les agentes et agents de police fonctionnent, au quotidien, sur une ligne de crête. Entre les injonctions à la tolérance véhiculées dans le discours officiel et prônées dans les formations, et leur vécu quotidien. Entre l'exigence de traiter toutes les personnes de la même façon, et celle de tenir compte des ancrages et des expressions culturels de chacune d'entre elles. Entre les impératifs de fermeté et d'impassibilité, et l'empathie nécessaire aux relations humaines. Le premier objectif de cette thèse était une meilleure intelligibilité des interactions policières en contexte d'interculturalité, au motif qu'elles sont le lieu où tous ces paradoxes entrent en jeu. Le second était de formuler, à partir de cette intelligibilité, des propositions d'actions de formation.

13.1 Une recherche d'intelligibilité

Cette recherche, de type ethnographique, avait pour ambition de mieux comprendre l'expérience des policières et des policiers en contexte d'interculturalité. Plus particulièrement, d'examiner la construction du sens et sa performance dans les interactions policières.

Pour ce faire, nous avons adopté une approche sémiopragmatique de communication interculturelle (Frame, 2013) qui focalise sur la manière dont les individus s'adaptent durant une interaction en fonction des références culturelles et identitaires dont ils disposent, références qui constituent, pour eux, des repères de signification pour interpréter et agir. Avec cette entrée, nous avons étudié les interactions policières dans le lieu et le moment présents (la figuration), mais aussi comment ces interactions sont conditionnées par des repères d'ordre culturel et identitaire (relativement à la configuration et à la préfiguration des interactions).

Les analyses nous ont amenée à explorer les caractéristiques, les étiquetages et les identités que les policières et les policiers mobilisent pour identifier et différencier les personnes ou groupes de personnes auxquels ils ont affaire. Il en ressort que les catégories de délits sont à maintes reprises associées à des catégorisations sociales. Ces associations servent dans bien des cas au repérage des infractions et, incidemment, à faire du « *bon boulot* » – plus l'infraction est jugée sérieuse, plus le travail est jugé de qualité (arrêter une personne ayant téléphoné au volant ou ayant commis un homicide n'a pas la même valeur).

De façon concomitante, la force de police s'identifie et se différencie elle-même, essentiellement à travers le respect qui lui est dû. Toute personne qui y porte atteinte devrait être rappelée à l'ordre. L'atteinte perçue justifie les moyens adoptés pour éduquer les personnes, s'il le faut par la contrainte.

L'interaction policière est donc, pour les agentes et les agents, une situation dans laquelle sont en jeu les catégorisations sociales, l'ambition d'assurer un travail de qualité, et le fait d'être investi d'une dignité et d'un pouvoir institutionnels. Manifestement, les personnes interpellées estiment connaître les catégorisations policières et les interprètent à leur manière. Certaines personnes jouent avec des références identitaires racisées ou du soupçon de délit de faciès pour détourner l'attention des policières et des policiers, servir leurs propres intérêts, ou donner à l'interpellation une issue qui leur semble plus favorable. Parfois, un troisième acteur s'invite dans l'interaction : le passant. Il n'est pas directement concerné, mais n'en a pas moins un avis tranché sur la situation et sa gestion, avis lui aussi empreint de catégorisations. Les agentes et agents se trouvent alors pris à parti dans des situations où un contrôle d'identité est fondé, mais contesté par des propos tels que: *« Pourquoi vous ne contrôlez pas les bons Suisses ? »*. D'autres citations révèlent les catégorisations utilisées par des tiers en présence de la police. Un passant visiblement en état d'ébriété déclare que *« les Blancs ils ont plus le droit d'être communautaires »*, puis me désignant du doigt ajoute *« si ça continue, on vivra sous la sharia et elle, elle portera le voile »* avant de conclure par *« moi je suis un gauchiste d'extrême droite »*. Ces trois énoncés successifs suggèrent que ce passant fait un lien entre couleur de peau, religion, et orientation politique personnelle. De plus, il cherche ostensiblement (et ne semble pas douter qu'il recevra) l'approbation des policiers.

À travers les références culturelles et identitaires, et les processus de catégorisation qui en découlent, les agentes et les agents construisent l'exogroupe des Autres. Celui-ci sert tant au maintien d'une image positive du groupe Nous, la police, qu'à la légitimation et à la reproduction des pratiques policières envers les Autres, Eux. Cette mise en altérité devient problématique lorsque l'Autre est considéré-e comme une personne tellement différente qu'elle n'est plus reconnue comme telle, qu'elle est déshumanisée. L'altérisation, *processus de différenciation sociale et morale qui configure les identités dans une relation de pouvoir*, comprend des risques de désengagement moral lorsque l'Autre est placé-e dans un rapport d'infériorité sociale et morale.

La complexité du questionnement éthique relatif aux activités de police est particulièrement saillante lors du renvoi de personnes requérantes d'asile, dès lors que ces situations engagent simultanément des dimensions identitaires, morales et affectives. Le fait que la coopération des personnes renvoyées soit perçue comme un marqueur de bonne communication, indépendamment du fait qu'elles aient ou non compris le contenu de ladite communication, est peut-être une expression ou une conséquence de cette complexité.

Notre recherche d'intelligibilité a conduit à trois résultats majeurs: le lien entre la production des identités, la définition de la situation et l'évaluation morale ; le lien entre ces processus et la légitimation de l'action policière et le maintien du pouvoir ; et le fait que ces enjeux sont plus

importants que d'éventuelles divergences au niveau des références culturelles et des styles de communication y afférents. Au plan social, ces résultats contribuent à la remise en question des discours essentialistes de la culture, en particulier lorsqu'ils sont liés à l'activité policière. La mise en évidence des mécanismes identitaires qui alimentent ces discours essentialistes est particulièrement pertinente au vu des débats actuels sur l'usage de la force, le profilage racial et la discrimination des minorités par la police, et les défis ainsi posés au niveau du recrutement et de la formation des agentes et agents de police.

Au plan scientifique, cette recherche renforce le corpus de connaissances des pratiques professionnelles des policières et policiers en contexte d'interculturalité, notamment du fait que la communication interculturelle lors d'interactions policières a été investiguée à travers une approche sémiopragmatique (Frame, 2013). C'est aussi un exemple de recherche qualitative qui, à partir d'une enquête de terrain, éclaire des logiques signifiantes en contexte policier susceptibles d'être reprises dans des actions de formation, dont celles présentées ci-après.

13.2 Actions de formation

Les quatre actions de formation que nous proposons pour aborder la construction du sens de l'interculturalité dans les interactions policières relèvent d'une approche sémiopragmatique de communication interculturelle (Frame, 2013). Elles s'appuient sur nos observations de terrain, les entretiens ethnographiques réalisés, l'analyse des données ainsi collectées et la compréhension qui en est ressortie du sens que les policières et les policiers construisent dans leurs interactions en contexte d'interculturalité. Elles ambitionnent d'enrichir le répertoire de significations que les agentes et agents de police – et plus généralement toute personne en formation – donnent à leurs actes.

Les recherches en intelligibilité se donnent pour objectif à la fois la mise en objet des activités effectives des sujets, des sens qu'ils construisent autour d'eux, et des significations qu'ils leur donnent. Une position largement admise en sciences sociales est qu'elles commencent à partir du moment où les recherches sont susceptibles de proposer d'autres significations que celles que les acteurs donnent spontanément à leurs actes. (Barbier, 2013, p. 14)

En préambule à ces propositions, nous tenons à rappeler la complexité de l'action policière, documentée notamment par la sociologie (Komter, 2001) et à souligner l'engagement des agentes et agents de police, leur sens du devoir, ainsi que les difficultés et les contraintes inhérentes à leur travail. Ces aspects, bien que prépondérants, sont peu visibles dans l'espace public, dès lors que les policières et les policiers sont limités dans l'expression de leur vécu tant par le secret professionnel

que par le discours institutionnel prescrit à l'égard de l'extérieur. Il en résulte un sentiment de non-reconnaissance de l'étendue, des enjeux et de l'impact tant sécuritaire que social de leur travail.

Dans la même perspective, pour que les actions de formation portent leurs fruits sur le long terme, il est essentiel que la police, en tant qu'institution, se porte garante des actions de terrain de ses agentes et agents, le leur fasse savoir et le communique clairement vers l'extérieur. Si cet endossement, et le soutien qu'il implique, est insuffisant ou absent, les formations risquent d'être contreproductives en cela qu'elles révèlent ou accentuent les contradictions entre leur contenu et celui des discours sur le lieu de travail. Ces contradictions se muent en contraintes lorsque les agentes et agents doivent les gérer, voire les assumer seuls, en fonction des situations ou lorsque la mission, telle qu'elle est prescrite, heurte leur éthique et le sens qu'ils donnent à leur engagement.

Meylan, Boillat, et Morel (2011) relèvent que les contraintes institutionnelles sont des déterminants majeurs de l'épuisement professionnel en contexte policier. Ils mettent en évidence qu'un conflit entre valeurs personnelles et pratiques professionnelles peut conduire au surmenage professionnel. Ils reprennent aussi le concept de crise éthique (Roy, 2007) pour souligner les difficultés que peuvent éprouver les agentes et les agents dont la capacité à concrétiser les valeurs organisationnelle, professionnelle et sociale est entravée.

Nos résultats sur l'importance et la portée des enjeux moraux et identitaires de l'action policière en situation d'interculturalité prennent un sens nouveau à la lumière des travaux sur l'épuisement professionnel, en particulier lorsqu'il est lié à l'atteinte aux valeurs. La prise en compte des enjeux moraux et identitaires dépasse ainsi la question des compétences de communication interculturelle pour questionner le bien-être sur le lieu de travail. Les professionnels les plus à risque d'épuisement sont ceux dont les idéaux sont élevés et les plus altruistes – ce qui correspond au profil des agentes et agents de police, d'après Meylan, Boillat et Morel (2011) et nos propres observations. Pour l'anecdote, un policier m'a dit de bien noter que découvrir le travail quotidien de police allait être « le lourd parpaing de la réalité qui s'écrase sur la tarte aux fraises de tes illusions ». Derrière le trait d'humour se lisent clairement des idéaux vécus sur le mode de l'anéantissement.

Ces éléments justifient d'insister sur le fait que la pratique professionnelle des agentes et agents de police touche l'ensemble de leur personne et de leurs valeurs. Il est dès lors primordial qu'ils puissent s'appuyer pleinement sur un contexte institutionnel qui reconnaît les difficultés et les contraintes de leur métier, leur donne les moyens de l'exercer efficacement, et valorise leur contribution à la société. La formation initiale et continue des agentes et agents de police peut contribuer à l'amélioration progressive de ce contexte, par les réflexions qu'elle implique en amont

et par les compétences et connaissances qu'elle y apporte et transmet. Elle peut aussi avoir des incidences sur l'image de la police auprès du public.

Sur cette toile de fond, nous formulons quatre propositions de contenu de formation : Élaborer un cadre d'analyse de cas à partir de l'approche sémiopragmatique de communication interculturelle ; Donner une place centrale à la négociation des identités ; Investiguer le processus d'altérisation ; Inscire l'interculturalité dans un démarche globale de questionnement éthique. Elles sont décrites ci-après.

Notre première proposition est de transposer l'approche sémiopragmatique de communication interculturelle utilisée (Frame, 2013) pour en faire un cadre d'analyse de cas en formation. Cette proposition de transposition didactique fournirait une grille d'analyse concrète des interactions policières, enrichirait le répertoire de significations des personnes en formation et aiderait à développer chez elles une pleine conscience (« mindfulness ») de leurs comportements communicationnels (Gudykunst, 2005 ; Ting-Toomey et Dorjee, 2015). Les situations décrites dans la thèse, et d'autres provenant plus largement du corpus examiné, pourraient servir de base à des études de cas. Pour favoriser l'intelligibilité et multiplier les repères de signification, il serait profitable qu'elles s'appuient également sur les références théoriques mobilisées pour notre recherche, en particulier celles qui portent sur le concept de culture, les identités et les variations culturelles dans la communication. Ces dernières pourraient, par exemple, être abordées à travers la situation suivante.

Situation 11 : Aborder une situation problématique de front

Je me trouve à la cafétéria de la police quand j'entends les propos suivants : « Tu vois ces Asiatiques. Une heure à prendre le café et c'est seulement en partant qu'ils commencent à nous raconter que tous les soirs, il y a un homme qui (). Tu vois, on a été prendre le café. On a discuté de tout et de rien. On a demandé s'il y avait quelque chose de spécial. Non, Non. Et là, en partant, voilà que sur le pas de la porte, elle nous sort qu'il y a souvent un type qui traîne devant le magasin. »

Ici, trois hypothèses d'interprétation issues de travaux en communication interculturelle peuvent aider à la compréhension et réduire l'agacement ressenti par les policiers. D'abord, il est fréquent que des personnes n'osent pas aborder un sujet de front durant un entretien formel. Si pour les policiers l'entretien semblait informel (« on a parlé de tout et de rien ») pour leurs interlocutrices et interlocuteurs une discussion avec des personnes en uniforme peut être vécue comme une situation formelle. Ensuite, aborder « quelque chose de spécial » sur le pas de la porte est un moyen de réduire la taille du problème et de limiter la gêne que son évocation peut occasionner. Donner l'impression que ce « quelque chose » n'est pas si grave, permet de préserver la face des personnes

présentes. Enfin, en s'appuyant sur les variations dans la communication, on constate que les policiers et les personnes qu'ils qualifient d'Asiatiques fonctionnent différemment, ce que révèle entre autres leur style de communication respectif. Ces personnes ont montré leur respect en prenant le temps d'accueillir les policiers, de leur offrir le café, de discuter pendant une heure. Elles n'ont pas donné suite immédiatement à la question directe et frontale des policiers, préférant faire part de leurs préoccupations après coup, sur le pas de la porte. Cette organisation de l'interaction ne correspond pas aux attentes des policiers, ce qui crée pour eux un sentiment d'agacement. Ainsi, la situation illustre la manière dont les personnes mobilisent les moments interstitiels pour confier leurs préoccupations dans un contexte qui en minimise l'importance, alors que ces préoccupations sont probablement majeures pour elles.

En évoquant cette situation, les policiers démontrent qu'ils sont conscients de variations culturelles dans la communication. Cette conscience constitue une fondation tout indiquée sur laquelle construire de nouveaux repères de signification issus de la communication interculturelle. La conscience des variations culturelles se retrouve également dans les extraits suivants, recueillis durant un entretien. Le policier m'explique qu'il y a des « *styles communicatifs différents* ». « *Les Africains c'est très imagé* ». Il dit apprécier ce style imagé, mais que ce n'est pas forcément le cas de ses collègues. « *Les Turcs ne disent rien* », surtout parce que s'ils vont en prison et qu'ils n'ont rien dit, à leur sortie « *ils prennent un grade dans l'organisation* ». Dans 70% des cas, selon le policier, une traduction est nécessaire. Encore faut-il d'abord identifier la langue depuis laquelle traduire. Il mentionne un cas qui aurait pris dix jours. Idéalement, il serait nécessaire de recourir à des traductrices et traducteurs d'autres cantons, pour éviter une cooptation. « *Les Arabes, il n'y en a plus beaucoup* ». Et, « *ça s'apprend sur le tas comment faire avec qui* ». Pour un autre policier, « *de toute façon, pour ceux qui viennent des Balkans et autres, c'est une illusion de croire qu'on peut leur faire peur.* »

Notre deuxième proposition est de donner à la négociation des identités une place centrale dans la formation. Comme notre recherche l'a démontré, l'analyse du jeu de négociation des faces, les variations des identités mobilisées en fonction des espaces-temps, et la pertinence des étiquetages utilisés sont essentielles à la compréhension des interactions policières en contexte d'interculturalité. Dans ces interactions, les tensions pouvant mener au conflit, et par conséquent les enjeux de communication, sont substantiellement liés à des questions qui relèvent de l'identité, de la définition de la situation et de luttes de pouvoir, et de manière périphérique à des variations culturelles dans la communication (Garcez, 1998). Maintenir une image positive est une préoccupation, voire une priorité, tant pour les agentes et agents de police que pour les personnes avec lesquelles ils interagissent.

La troisième proposition, liée à la centralité de la négociation des identités et de ses liens avec la culture, est d'investiguer l'altérisation, définie dans cette recherche comme : *un processus de différenciation sociale et morale qui configure les identités dans une relation de pouvoir*. Il est ressorti des analyses que les catégorisations sociales mobilisées par les policières et les policiers sont substantiellement liées à des catégorisations de délits, et à la définition d'un Nous, policières et policiers, positif. Cette combinaison est, de leur point de vue, sujette à évaluation morale et participe d'un travail de qualité. La transposition du concept d'altérisation en formation permettrait d'approfondir la compréhension des rapports entre les catégorisations sociales, Nous et Eux, et surtout de déconstruire les représentations des Autres et les jugements moraux y afférents. Pour travailler sur la construction du sens du rapport à l'Autre, le concept de carré dialectique de la différence culturelle (Ogay, Edelmann, 2011) pourrait aider à la création de nouvelles significations par l'étude des relations entre les valeurs d'égalité et de diversité, et entre leurs pendants négatifs, l'indifférence aux différences et à la culturalisation des rapports sociaux. Une autre distinction conceptuelle utile est celle proposée par Delachaux (2007), ancien policier et formateur, entre la discrimination étroite et la discrimination professionnelle. La discrimination étroite, à proscrire, se base sur des jugements préétablis, alors que la discrimination professionnelle consiste à travailler sur la base « d'indices objectifs en vue du repérage précis d'un individu » (p. 61).

Enfin, la quatrième proposition d'action de formation est d'inscrire la question de l'interculturalité dans une démarche globale de questionnement éthique. Pour Ricoeur, à la différence des principes moraux, l'éthique pour Ricoeur procède d'une intention (1984, 1990) et d'un questionnement en amont et en aval de la loi morale (2000). Il distingue l'éthique antérieure ou fondamentale et les éthiques postérieures ou appliquées. L'exercice de l'éthique appliquée est de passer « d'un savoir constitué de normes et de connaissances théoriques à une décision concrète en situation » (2000, p. 40). C'est dans ce sens qu'il nous apparaît utile de parler d'éthique appliquée dans les activités de police.

13.3 Portée, limites et perspectives

Avant de conclure, il convient d'examiner la portée des résultats et d'en indiquer les limites. Pour rappel, les limites relatives à la constitution et à la qualité du corpus de données sont précisées dans la section : « Synthèse de la récolte des données (8.5) » alors que le dispositif mis en place pour assurer l'assise de nos interprétations et les limites y afférentes est présenté dans la section « Vérification et critères des résultats (9.1) ». La validité interne des résultats (Laperrière, 1997b) a été vérifiée par la recherche d'explications rivales (Miles et Huberman, 2003) et visait à tester la solidité des liens entre les données empiriques et l'interprétation théorique.

Pour compléter l'examen de la qualité des données et de la validité interne, il convient ici de revenir sur la fiabilité des résultats et sur leurs possibilités de généralisation : la validité externe (Laperrière, 1997b). Dans cette section, nous examinons la validité externe à l'aide de critères tels que l'exhaustivité socio-symbolique (représentativité sémiotique), la profondeur des processus sociaux mis au jour (représentativité processuelle) et l'adaptabilité des résultats (reproductibilité dans d'autres contextes). Cet examen de la validité externe sert en outre de point d'appui pour formuler des perspectives de recherches futures.

Les validités externe et interne auraient été optimisées par une validation intersubjective des résultats. En effet, présenter aux agentes et agents de police les interprétations théoriques ressorties de nos observations et de nos analyses aurait permis d'en confirmer la robustesse. Le recueil d'appréciations et d'explications rivales venant du terrain aurait renforcé la représentativité sémiotique (l'exhaustivité socio-symbolique) ainsi que la compréhension des enjeux pratiques de leurs activités. En outre, l'adjonction de nouvelles situations aurait étendu la portée du corpus de données. Un retour aux participantes et participants a été organisé après la finalisation de la thèse. La richesse des échanges indique qu'il y a là un champ de recherche potentiel.

Dans le même ordre d'idée, et pour poursuivre l'exploration du sens que les agentes et agents de police donnent à leurs activités en contexte d'interculturalité, nous proposerions un dispositif de recherche participative (Anandon, 2007 ; Dionne et Savoie-Zajc, 2021) dans lequel les chercheuses et chercheurs œuvrent de concert avec les agentes et agents. Des recherches reprenant les logiques signifiantes et les processus dégagés par notre recherche, mais fondées sur des données collectées auprès de personnes interpellées par la police et/ou d'actrices et acteurs sociaux en lien avec la police offriraient également d'autres perspectives interprétatives sur les interactions policières en contexte d'interculturalité.

Plus largement, il serait intéressant de rechercher si et dans quelle mesure le processus d'altérisation mis en lumière dans notre recherche est présent dans d'autres contextes professionnels et d'analyser l'incidence des convergences et divergences de pratiques en jeu. Les logiques signifiantes et les processus dégagés, en particulier celui d'altérisation, se retrouveraient certainement dans d'autres contextes tant policiers que professionnels (représentativité processuelle). Des recherches dans d'autres contextes permettraient de tester l'adaptabilité de nos interprétations théoriques (reproductibilité dans d'autres contextes). Ces perspectives de recherche montrent bien l'intérêt et la portée des résultats.

La concrétisation des résultats de cette recherche dans le cadre de la police est un défi qui reste à relever, voire un chemin à parcourir. En soutien à ce défi, la recherche en Sciences de l'éducation a

un rôle central à jouer pour contribuer à l'approfondissement de l'intelligibilité des pratiques policières en contexte d'interculturalité et à la formation de la police à ce sujet.

En guise de mot de la fin, nous reprenons à notre compte la formule que Ricœur proposait dans ce qu'il appelait sa « petite éthique » (1990) : « l'intention éthique, à son niveau le plus profond de radicalité, s'articule dans une triade où le soi, l'autre proche et l'autre lointain sont également honorés : vivre bien, avec et pour les autres, dans des institutions justes. » (Ricœur, 2000, p. 42). Chaque individu est donc partie prenante dans la création d'institutions justes. Peut-être les observations et les réflexions présentées dans cette thèse pourront-elles favoriser, dans le public également, une meilleure compréhension de la complexité et des enjeux de l'action policière.

Références bibliographiques

A

- Abdallah-Preteceille, M. (2003). *Former et éduquer en contexte hétérogène. Pour un humanisme du divers*. Paris : Anthropos.
- Abdallah-Preteceille, M. (2006). Interculturalism as a paradigm for thinking about diversity. *Intercultural Education*, 17(5), 475-483.
- Alain, M. (2011). Les facteurs de perméabilité aux valeurs traditionnelles du métier de policier. *Déviance et Société*, 35(3), 385-413.
- Alain, M., et Pruvost, G. (2011a). La socialisation professionnelle des policiers. *Déviance et société*, 35(3), 267-449.
- Alain, M., et Pruvost, G. (2011b). Police : Une socialisation professionnelle par étapes. *Déviance et Société*, 35(3), 267-280.
- Alain, M., Rousseau, M., et Desrosiers, D. (2013). Regards croisés sur les processus de construction d'une identité professionnelle policière en France et au Québec. *Criminologie*, 46(2), 43-67.
- Albarello, L. (2007). *Apprendre à chercher : L'acteur social et la recherche scientifique* (3^e éd.). Bruxelles : De Boeck.
- Anadon, M. (dir.). (2007). *La recherche participative : Multiples regards*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Antonmattei, P. (2002). La formation des policiers. *Pouvoirs*, 102(3), 57-69.
- Arborio, A.-M., et Fournier, P. (2008). *L'enquête et ses méthodes. L'observation directe*. Paris: Armand Colin.
- Atkinson, J. M. (1978). Registering Sudden Deaths: Official Definitions and Procedures. Dans J. M. Atkinson (dir.), *Discovering Suicide: Studies in the Social Organization of Sudden Death* (p. 87-109). London: Palgrave Macmillan.
- Atkinson, J. M. et Drew, P. (1979). *Order in court the organisation of verbal interaction in judicial settings*. London: Macmillan.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. London: Oxford University Press.

B

- Bandura, A. (1999). Moral Disengagement in the Perpetration of Inhumanities. *Personality and Social Psychology Review*, 3(3), 193-209.
- Bandura, A. (2016). *Moral disengagement: How people do harm and live with themselves*. New York: Worth Publishers.
- Baldwin, J. R., Faulkner, S. L., Hecht, M. L., et Lindsley, S. L. (dir.). (2006). *Redefining culture: Perspectives across the disciplines*. New York : Routledge.
- Barbier, J.-M. (2013). Un nouvel enjeu pour la recherche en formation : Entrer par l'activité. *Savoirs*, 3(33), 9-22.
- Barbier, J.-M., et Durand, M. (2003). L'activité : Un objet intégrateur pour les sciences sociales ? *Recherche et formation*, 42(1), 99-117.
- Barbier, J.-M., et Durand, M. (dir.). (2017). *Encyclopédie d'analyse des activités* (1^e éd.). Paris : PUF.
- Barmeyer, C. I. (2007). *Management interculturel et styles d'apprentissage : Étudiants et dirigeants en France, en Allemagne et au Québec*. Québec : Presses Universitaire de Laval.
- Barker, V., Giles, H., Hajek, C., Ota, H., Noels, K., Lim, T., et Somera, L. (2008). Police-civilian interaction, compliance, accommodation, and trust in an intergroup context: International data. *Journal of International and Intercultural Communication*, 1(2), 93-112.
- Bartkowiak-Théron, I. (2019). Research in police education : Current trends. *Police Practice and Research*, 20(3), 220-224.
- Bauman, Z. (2007). *Le présent liquide : Peurs sociales et obsession sécuritaire*. Paris : Seuil.
- Bauman, Z. (2010). *Identité*. Paris : L'Herne.
- Beaud, S. (1996). L'usage de l'entretien en sciences sociales. Plaidoyer pour l'« entretien ethnographique ». *Politix*, 9(35), 226-257.
- Beaud, S., et Weber, F. (2010a). Chapitre 5 : Préparer et négocier un entretien ethnographique. Dans *Guide de l'enquête de terrain* (4^e éd., p. 155-175). Paris : Éditions La Découverte.
- Beaud, S., et Weber, F. (2010b). *Guide de l'enquête de terrain* (4^e éd. augmentée). Paris: La Découverte.
- Becker, H. S. (1963). *Outsiders: Studies in the sociology of deviance*. New York: Free Press of Glencoe.

- Becker, H. S. (2002). *Les ficelles du métier : Comment conduire sa recherche en sciences sociales*. Paris : La Découverte.
- Belur, J., Agnew-Pauley, W., et Tompson, L. (2020). Designing a graduate entry route for police recruits: Lessons from a rapid evidence assessment of other professions. *Police Practice and Research*, 21(2), 134-151.
- Birzer, M. L. (2003). The theory of andragogy applied to police training. *Policing: An International Journal*, 26(1), 29-42.
- Bittner, E. (1967). The police on skid-row: A study of peace keeping. *American Sociological Review*, 32(5), 699-715.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. Englewood Cliffs : Prentice-Hall.
- Bordes, V. (2014). Les enjeux de la professionnalisation des Gardiens de la Paix. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 46(4), 89-112.
- Boutaud, J.-J. (1998). *Sémiotique et communication : Du signe au sens*. Paris : Harmattan.
- Boutaud, J.-J. (2005). *Le sens gourmand : De la commensalité-du goût-des aliments*. Paris : Jean-Paul Rocher.
- Bouvier, N. (2004). *Œuvres*. Paris : Gallimard.
- Bovet, A., González-Martinez, E. et Malbois, F. (dir.). (2014). *Langage, activités et ordre social: faire de la sociologie avec Harvey Sacks*. Berne : Peter Lang.
- Brodeur, J.-P. (2003). *Les visages de la police : Pratiques et perceptions*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.
- Brodeur, J.-P., et Monjardet, D. (dir.) (2003). Connaître la police : Grands textes de la recherche anglo-saxonne. *Les Cahiers de la Sécurité intérieure, hors-série*. Paris : Institut des Hautes Études de la Sécurité Intérieure.
- Bronckart, J.-P. (2010). *Une introduction aux théories de l'action* (3^e éd.). Genève : Université de Genève, Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation.

C

- Camerati, N. (2006). La « performance » de la police dans l'espace public. *Sociétés*, 4(94), 77-90.
- Cameron, D. (2001). *Working with spoken discourse*. Thousand Oaks: Sage.

- Camilleri, C. (1989). La culture et l'identité culturelle : Champ notionnel en devenir. Dans C. Camilleri et M. Cohen-Emerique (dir.), *Chocs de cultures : Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel* (p. 21-73). Paris : L'Harmattan.
- Camilleri, C., et Cohen-Emerique, M. (1989). *Chocs de cultures : Concepts et enjeux pratiques de l'interculturel*. Paris : L'Harmattan.
- Carbaugh, D. (2007). Cultural Discourse Analysis : Communication Practices and Intercultural Encounters. *Journal of Intercultural Communication Research*, 36(3), 167-182.
- Cassan, D. (2005). *Une comparaison internationale de l'apprentissage et de la socialisation des policiers en France et en Angleterre : Le gardien de la paix et le Police constable* (Thèse de doctorat). Université Lille-I, Lille, France.
- Cassan, D. (2011). Une ethnographie de l'intégration professionnelle du gardien de la paix et du police constable. *Déviance et Société*, 35(3), 361-383.
- Cettou, L. (2016, octobre, 28). *Sélectionner des aspirantes et des aspirants policiers : Qu'attendent les recruteur-e-s en matière de compétence interactionnelle ?* [Communication écrite] Colloque doctoral international de l'éducation et de la formation, Nantes, France. Repéré à <http://cren.univ-nantes.fr/colloques-manifestations/colloque-doctoral-international-de-leducation-et-de-la-formation/>
- Champy-Remoussenard, P. (2005). Les théories de l'activité entre travail et formation. *Savoirs*, 8(2), 9-50.
- Champy-Remoussenard, P. (2017). La part cachée de l'activité de travail. Dans *Encyclopédie d'analyse des activités* (1^e éd., p. 507-532). Paris : Presses universitaires de France.
- Cicourel, A. V. (1968). *The social organization of juvenile justice*. New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Cockbain, E., et Knutsson, J. (dir.). (2014). *Applied Police Research: Challenges and Opportunities*. London: Routledge.
- Collier, M. J., et Thomas, M. (1988). Cultural identity: An interpretive perspective. Dans Y. Y. Kim et W. B. Gudykunst (dir.), *Theories in intercultural communication* (p. 99-120). Newbury Park: Sage.
- Comte, J. (2010). Stigmatisation du travail du sexe et identité des travailleurs et travailleuses du sexe. *Déviance et Société*, 34(3), 425-446.

- Conus, X. (2018). Mobilisation des écrits scientifiques dans une recherche inductive sur la négociation des rôles entre enseignants et parents minoritaires. *Approches inductives : Travail intellectuel et construction des connaissances*, 5(1), 37-63.
- Cordner, G. (2019). Rethinking police education in the United States. *Police Practice and Research*, 20(3), 225-239.
- Cordner, G., et Shain, C. (2011). The changing landscape of police education and training. *Police Practice and Research*, 12(4), 281-285.
- Cortessis, S., et Voit, J. (2012). *Évaluation de la politique de formation de la police genevoise. Analyse croisée des tâches et de la formation en matière de police de proximité. Une analyse du travail articulée à une analyse de l'ingénierie de la formation. Sur mandat de la Commission externe d'évaluation des politiques publiques (CEPP) de la République et Canton de Genève*. Lausanne: Institut Fédéral des hautes études en Formation Professionnelle (IFFP).
- Crehan, A. C. (2019). Teaching police ethics: Analysis of an increasingly complex teaching context. *Police Practice and Research*, 20(3), 300-312.
- Cuche, D. (2010). *La notion de culture dans les sciences sociales* (4^e éd.). Paris : La Découverte.

D

- Dasen, P. R. (2004). Education informelle et processus d'apprentissage. Dans A. Akkari et P. R. Dasen (dir.), *Pédagogies et pédagogues du Sud* (p. 23-52). Paris : L'Harmattan.
- De Ketele, J.-M., et Roegiers, X. (2015). *Méthodologie du recueil d'informations : Fondements des méthodes d'observation, de questionnaire, d'interview et d'étude de documents* (5^e éd.). Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur.
- Delachaux, Y. P. (2005a). *Œuvrer pour la formation des policiers. La police genevoise* (Mémoire de maîtrise). Université de Genève, Genève.
- Delachaux, Y. P. (2005b). Sciences de l'éducation et formation des policiers. *Revue économique et sociale*, 63(3), 213-220.
- De Maillard, J. (2019). Les contrôles d'identité, entre politiques policières, pratiques professionnelles et effets sociaux. Un état critique des connaissances. *Champ pénal/Penal field* [en ligne], (16).
- de Maillard, J. et Jobard, F. (2016). Sociologie de la Police. *Sécurité et stratégie*, 22(2), 82-83.

- Demazière, D. (2008). L'ancien, l'établi, l'émergent et le nouveau : Quelle dynamique des activités professionnelles ? *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, (101), 41-54.
- Demorgon, J. (2010). *Déjouer l'inhumain : Avec Edgar Morin*. Paris: Economica, Anthropos.
- Dervin, F. (2015). Discourses of Othering. Dans *The International Encyclopedia of Language and Social Interaction* (p. 1-9). New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Desjeux, D. (2002). Les échelles d'observation de la culture. *Communication et organisation*, [en ligne], (22).
- Dionne, L., et Savoie-Zajc, L. (2021). À la recherche d'un équilibre écosystémique dans les dispositifs de recherches participatives. *Revue suisse des Sciences de l'éducation*, 43(3), 390-401.
- Dixon, T., Schell, T., Giles, H., & Drogos, K. (2008). The influence of race in police-civilian interactions: A content analysis of videotaped interactions taken during Cincinnati police traffic stops. *Journal of Communication*, 58(3), 530-549.
- Dompnier, B. (2013). Attributions. Dans Licata, L., et Heine, A (dir.), *Introduction à la psychologie interculturelle*. Bruxelles: De Boeck.
- Doornbos, A. J., Bolhuis, S., et Denessen, E. (2004). Exploring the relation between work domains and work-related learning: The case of the Dutch police force. *International Journal of Training and Development*, 8(3), 174-190.
- Drew, P. et Walker, T. (2010). Citizens' emergency calls requesting assistance in calls to the police. Dans M. Coulthard et A. Johnson (dir.), *The Routledge handbook of forensic linguistics* (1^{re} éd., p. 95-110). New York : Routledge.
- Durand, M. (2009). Analyse du travail dans une visée de formation : Cadres théoriques, méthodes et conceptions. Dans J.-C. Ruano-Borbalan, J.-M. Barbier, E. Bourgeois et G. Chapelle (dir.), *Encyclopédie de la formation* (p. 827-856). Paris : Presses Universitaires de France.

E

- Edwards, D. (2006). Facts, norms and dispositions: practical uses of the modal verb would in police interrogations. *Discourse Studies*, 8(4), 475-501.
- Edwards, D., & Stokoe, E. (2011). "You Don't Have to Answer" : Lawyers' Contributions in Police Interrogations of Suspects. *Research on Language and Social Interaction*, 44(1), 21-43.

- Eglin, P. (1987). The meaning and use of official statistics in the explanation of deviance. Dans R. J. Anderson, J. A. Hughes and W. W. Sharrock (dir.), *Classic Disputes in Sociology* (184-212). London: Allen and Unwin.
- Eglin, P. et Wideman, D. (1986). Inequality in Professional Service Encounters: Verbal Strategies of Control versus Task Performance in Calls to the Police. *Zeitschrift für Soziologie*, 15(5), 341-362.
- Entman, R. M. (1993). Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm. *Journal of Communication*, 43(4), 51-58.
- Euwema, M. C., et Van Emmerik, I. H. (2007). Intercultural competencies and conglomerated conflict behaviours in intercultural conflicts. *International Journal of Intercultural Relations*, 31(4), 427-441.

F

- Fairclough, N. (1992). Discourse and Text: Linguistic and Intertextual Analysis within Discourse Analysis. *Discourse et Society*, 3(2), 193-217.
- Fassin, D. (2015). *La force de l'ordre : Une anthropologie de la police des quartiers ; Suivi de La vie publique des livres*. Paris : Édition du Seuil.
- Fassin, D. (2016). L'ethnographie retrouvée. *L'Homme*, (219-220), 287-310.
- Filliettaz, L. (2014). L'interaction langagière : un objet et une méthode d'analyse en formation d'adultes. Dans J. Friedrich et J.C. Pita Castro (dir.), *Recherches en formation des adultes : un dialogue entre concepts et réalité* (p. 127-162). Dijon : Éditions Raisons et Passions.
- Filliettaz, L., et Bronckart, J.-P. (2005). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail*. Louvain-la-Neuve : Peeters.
- Filliettaz, L., Morrissette, J., et Vinatier, I. (2020). Introduction. De l'observation à l'intervention : Les usages de l'analyse interactionnelle en formation. *Phronesis*, 9(2), 11-19.
- Filliettaz, L., Vinatier, I., et Laforest, M. (2018). Conclusion. L'interaction comme objet de recherches et comme outil de formation. Dans I. Vinatier, L. Filliettaz et M. Laforest (dir.), *l'analyse des interactions dans le travail. Outil de formation professionnelle et de recherche* (p. 235-255). Dijon : Éditions Raison et Passions.

- Filliettaz, L., et Zogmal, M. (2020). Introduction. Le travail éducatif au prisme des interactions verbales. Dans *Mobiliser et développer des compétences interactionnelles en situation de travail éducatif* (p. 7-14). Toulouse: Editions Octarès.
- Fine, G. A. (1993). Ten lies of ethnography: Moral dilemmas of field research. *Journal of contemporary ethnography*, 22(3), 267-294.
- Fitzgerald, R., & Housley, W. (2015). *Advances in Membership Categorisation Analysis*. London: Sage.
- Floch, M.-C. L. (2008). Une relecture du sale boulot. Entre une division morale et une division sociale du travail éducatif. *Pensée plurielle*, 2(18), 31-48.
- Foucault, M. (2009). *Sécurité, territoire, population : Cours au Collège de France, 1977-1978*. Paris : École des Hautes Études en Sciences Sociales, Seuil, Gallimard.
- Frame, A. (2013a). *Communication et interculturalité : Cultures et interactions interpersonnelles*. Paris: Hermès-Lavoisier.
- Frame, A. (2013b). De la sémiotique pour penser la complexité de la communication interpersonnelle : l'approche sémiopragmatique des interactions sociales. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, [en ligne], (3).
- Frame, A., et Boutaud, J. J. (2011). Performing Identities and Constructing Meaning in Interpersonal Encounters. *Mémoires de la société néophilologique de Helsinki*, 81, 85-96.
- Friedrich, J., et Pita Castro, J. C. (2014). *Recherches en formation des adultes : Un dialogue entre concepts et réalité*. Dijon : Éditions Raison et passions.

G

- Galal, L. P. (2015). Interculturality in Ethnographic Practice : Noisy Silences. Dans F. Dervin et K. Risager (dir.), *Researching identity and interculturality* (p. 151-168). New York: Routledge.
- Gallois, C., Ogay, T., et Giles, H. (2005). Communication Accommodation Theory: A look back and a look ahead. Dans W. B. Gudykunst (dir.), *Theorizing about intercultural communication* (p. 121-148). Thousand Oaks : Sage.
- Gallois, C., Weatherall, A. et Giles, H. (2016). CAT and Talk in action. Dans H. Giles (dir.), *Communication accommodation theory: Negotiating personal relationships and social identities across contexts*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Gauthier, J. (2012). *Origines contrôlées : La police à l'épreuve de la question minoritaire à Paris et à Berlin* (Thèse de Doctorat). Université de Versailles, Saint Quentin en Yvelines, France.
- Gautier, F. (2015). *Aux portes de la police : Vocations et droits d'entrée : contribution à une sociologie des processus de reproduction des institutions* (Thèse de Doctorat). Université de Lille 2, Lille, France.
- Garcez, P. M. (1998). Invisible culture and cultural variation in language use: Why language educators should care. *Linguagem et Ensino*, 1(1), 33-86.
- Gasiorek, J., et Giles, H. (2012). Effects of inferred motive on evaluations of nonaccommodative communication. *Human Communication Research*, 38(3), 309-331.
- Geertz, C. (1973). *Thick Description: Toward an Interpretive Theory of Culture*. New York: Basic Books.
- Getty, R. M., Worrall, J. L., et Morris, R. G. (2016). How far from the tree does the apple fall? Field training officers, their trainees, and allegations of misconduct. *Crime et Delinquency*, 62(6), 821-839.
- Giles, H. (dir.). (2002). *Law Enforcement, Communication, and Community*. Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Giles, H. (dir.). (2016). *Communication accommodation theory: Negotiating personal relationships and social identities across contexts*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Giles, H. (dir.). (2021). *The Handbook of policing, communication, and society : An interdisciplinary approach*. Lanham: Rowman & Littlefield.
- Giles, H., Choi, C., et Dixon, T. (2010). Police-civilian encounters. In H. Giles, S. A. Reid, & J. Harwood (dir.), *The dynamics of intergroup communication* (p. 65-76). New York : Peter Lang.
- Giles, H., Fortman, J., Dailey, R., Barker, V., Hajek, C., Anderson, M. C., et Rule, N. O. (2006). Communication accommodation: Law enforcement and the public. Dans R.M. Dailey et B.A. Le Poire (dir.), *Applied Research in Interpersonal Communication: Family Communication, Health Communication and Communicating Across Social Boundaries* (p. 241-269). New York: Peter Lang.
- Giles, H., Hajek, C., Barker, V., Lin, M.-C., Zhang, Y. B., Hummert, M. L., et Anderson, M. C. (2007). Accommodation and institutional talk: communicative dimensions of police - civilian interactions. Dans A. Weatherall, B. Watson, et C. Gallois (dir.), *Language, discourse and social psychology* (p. 131-159). London: Palgrave Macmillan.

Giles, H., Willemys, M., Gallois, C., et Anderson, M. C. (2007). Accommodating a new frontier: The context of law enforcement. In K. Fiedler (dir.), *Social communication* (p. 129-162). New York: Psychology Press.

Glaser, B., et Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.

Goffman. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Goffman, E. (1963). *Stigma. Notes on the management of spoiled identity*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Goffman, E. (1967). *Interaction ritual: Essays on face-to-face behaviour*. New York: Pantheon Books.

Goffman, E. (1974). *Frame analysis: An essay on the organization of experience*. Harvard : Harvard University Press.

Gorgeon, C. (1996). Socialisation professionnelle des policiers : Le rôle de l'école. *Criminologie*, 29(2), 141-163.

Gudykunst, W. B. (2005). An Anxiety/Uncertainty Management (AUM) theory of effective communication. Making the mesh of the net finer. Dans W. B. Gudykunst (dir.), *Theorizing about intercultural communication* (p. 281-322). Thousand Oaks : Sage.

Guillemette, F., et Luckerhoff, J. (2009). L'induction en méthodologie de la théorisation enracinée (MTE). *Recherches qualitatives*, 28(2), 4-21.

Guillemin, M., et Gillam, L. (2004). Ethics, Reflexivity, and « Ethically Important Moments » in Research. *Qualitative Inquiry*, 10(2), 261-280.

Gumperz, J. J. (1982). *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.

H

Hajer, M., et Versteeg, W. (2005). A decade of discourse analysis of environmental politics: Achievements, challenges, perspectives. *Journal of Environmental Policy et Planning*, 7(3), 175-184.

Hall, E. T. (1959). *The silent language*. New York: Doubleday.

Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. New York: Doubleday.

Hall, E. T. (1983). *The dance of life*. New York: Doubleday.

- Hall, E. T., et Hall, M. (1987). *Hidden differences: Doing business with the Japanese*. Garden City, Anchor Press/Doubleday.
- Hauser, G., et Masingue, B. (1983). *Les policiers, leurs métiers, leur formation*. Paris: La Documentation française.
- Heydon, G. (2005). *The language of police interviewing: a critical analysis* (1^{re} éd.). London: Palgrave Macmillan.
- Heslop, R. (2011). Community engagement and learning as «becoming»: Findings from a study of British police recruit training. *Policing and Society*, 21(3), 327-342.
- Hill, S., Giles, H. et Maguire, E.R. (2021). VOICES: a theory-driven intervention for improving relationships between police and the public. *Policing: An International Journal*, 44(5), 786-799.
- Hoel, L. (2020). «Police students » experience of participation and relationship during in-field training. *Police Practice and Research*, 21(6), 576-590.
- Hofstede, G. (1997). *Cultures and organizations: Software of the mind* (2^e éd.). New York: McGraw-Hill.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviours, institutions and organizations across nations* (2^e éd.). Thousand Oaks: Sage.
- Honneth, A. (2000). *La lutte pour la reconnaissance*. Paris: Cerf.
- Hornsby, J., et Longworth, G. (dir.). (2006). *Reading philosophy of language: Selected texts with interactive commentary*. Oxford: Blackwell.
- Hua, Z. (2015). Interculturality: Reconceptualising cultural memberships and identities through translanguaging practice. Dans F. Dervin et K. Risager (dir.), *Researching identity and interculturality*. New York: Routledge.
- Hughes, E. C. (1962). Good people and dirty work. *Social problems*, 10(1), 3-11.

J

- Jackson, J. (2012). *The Routledge Handbook of Language and Intercultural Communication*. London: Routledge.
- Jahoda, G. (2012). Critical reflections on some recent definitions of «culture». *Culture et Psychology*, 18(3), 289-303.

- Jayyusi, L. (1984). *Categorization and the Moral Order*. London: Routledge.
- Jensen, S. Q. (2011). Othering, identity formation and agency. *Qualitative Studies*, 2(2), 63-78.
- Jobard, F. (2019). L'usage de la force par la police. Dans M. Cusson, E. Blais, O. Ribaux et M. M. Raynaud. *Nouveau traité de sécurité. Sécurité intérieure et sécurité urbaine* (p.390-401). Montréal : Hurtubise.
- Jobard, F., et Lévy, R. (2010). Profilage racial. *Dictionnaire de criminologie en ligne*. Repéré à <http://criminologie.com/article/profilage-racial>
- Jobard, F., et de Maillard, J. (2015). *Sociologie de la police : Politiques, organisations, réformes*. Paris: Armand Colin.
- Jobert, G. (2011). Intelligence au travail et développement des adultes. Dans P. Carré et P. Caspar, *Traité des sciences et techniques de la formation* (3^e éd.). Paris: Dunod.
- Johnston, H. (1995). A methodology for frame analysis: From discourse to cognitive schemata. Dans H. Johnston et B. Klandermans (dir.). *Social movements and culture* (p. 217-246). Minneapolis : University of Minnesota Press.

K

- Kappeler, V. E., et Schaefer, B. P. (2018). *The police and society: Touchstone readings*. Long Grove: Waveland Press.
- Karp, S., et Stenmark, H. (2011). Learning to be a police officer. Tradition and change in the training and professional lives of police officers. *Police Practice and Research*, 12(1), 4-15.
- Kenney, D. J., et McNamara, R. P. (dir.). (1999). *Police and policing: Contemporary issues* (2^e éd.). Westport : Praeger.
- Kidwell, M. (2018). Early Alignment in Police Traffic Stops. *Research on Language and Social Interaction*, 51(3), 292-312.
- Kim, Y. Y. (2013). The Identity Factor in Intercultural Conflict. Dans J. G. Oetzel et S. Ting-Toomey (dir.), *The SAGE Handbook of Conflict Communication* (p. 639-660). Thousand Oaks: Sage.
- Kitsuse, J. I. et Cicourel, A. V. (1963). A Note on the Uses of Official Statistics. *Social Problems*, 11(2), 131-139.
- Komter, M. L. (2001). La construction de la preuve dans un interrogatoire de police. *Droit et Société*, 48(2), 367-393.

- Komter, M. L. (2002). The construction of records in Dutch police interrogations. *Information Design Journal*, 11(2-3), 201-213.
- Komter, M. L. (2003). The Interactional Dynamics of Eliciting a Confession in a Dutch Police Interrogation. *Research on Language and Social Interaction*, 36(4), 433-470.
- Komter, M. L. (2005). Understanding problems in an interpreter-mediated police interrogation. Dans S. Lee Burns (dir.), *Ethnographies of Law and Social Control (Sociology of Crime, Law and Deviance*, 6) (p. 203-24). Bingley: Emerald Group Publishing Limited.
- Komter, M. L. (2006). From Talk to Text: The Interactional Construction of a Police Record. *Research on Language and Social Interaction*, 39(3), 201-228.
- Komter, M. L. (2012). The career of a suspect's statement: Talk, text, context. *Discourse Studies*, 14(6), 731-752.
- Kooij, G. P. V., et Palmer, L. B. (2014). Problem-based Learning for Police Academy Students: Comparison of Those Receiving Such Instruction with Those in Traditional Programs. *Journal of Criminal Justice Education*, 25(2), 175-195.
- Kratcoski, P. C. (2004). Police Education and Training in a Global Society: Guest Editor's Introduction. *Police Practice and Research*, 5(2), 103-105.
- Kroeber, A. L., et Kluckhohn, C. K. (1952). *Culture: A critical review of concept and definitions*. Cambridge: Harvard University Press.
- Kumar, R. (2004). Culture and emotions in intercultural negotiations: An overview. In M. J. Gelfand et J. M. Brett (dir.). *The handbook of negotiation and culture* (p. 95-113). Stanford: Stanford University Press

L

- Landis, D., Bennett, J., et Bennett, M. J. (2004). *Handbook of intercultural training* (3^e éd.). Thousand Oaks : Sage.
- Lapassade, G. (2006). L'observation participante. Dans R. Hess et G. Weigand, *L'observation participante : Dans les situations interculturelles* (p. 13-32). Paris : Economica.
- Laperrière, A. (1997a). La théorisation ancrée (grounded theory) : Démarche analytique et comparaison avec d'autres approches apparentées. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L. Groulx, R. Mayer, et A. Pires (dir.), *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 309-340). Boucherville : Gaëtan Morin.

- Laperrière, A. (1997b). Les critères de scientificité des méthodes qualitatives. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L. Groulx, R. Mayer, et A. Pires (dir.), *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 365-389). Boucherville : Gaëtan Morin.
- Lavallée, D. (2003). La prostitution : profession ou exploitation ? *Éthique publique. Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale* [en ligne], 5(2).
- Le Boterf, G. (2011). L'ingénierie de la formation : Quelles définitions ? Dans P. Carré et P. Caspar, *Traité des sciences et techniques de la formation* (3^e éd., p. 383-400). Paris : Dunod.
- Le Breton, D. (2012). *L'interactionnisme symbolique* (2^e éd.). PUF.
- Lhuilier, D. (1987). *Les policiers au quotidien : Une psychologue dans la police*. France : Éditions L'Harmattan.
- Lhuilier, D. (2005). Le « sale boulot ». *Travailler*, 2(14), 73-98.
- Licata, L., et Heine, A. (2013). *Introduction à la psychologie interculturelle*. Bruxelles: De Boeck.
- Lim, H., et Lee, H. (2015). The effects of supervisor education and training on police use of force. *Criminal Justice Studies*, 28(4), 444-463.
- Loubet del Bayle, J. L. (2016). *Sociologie de la police*. Paris : L'Harmattan.
- Luckerhoff, J., et Guillemette, F. (dir.). (2012). *Méthodologie de la théorisation enracinée : Fondements, procédures et usages*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Lyotard, J.-F. (1985). *La condition postmoderne. Rapport sur le savoir*. Paris : Les Éditions de Minuit.

M

- Mailfait, P.-A. (2002). La formation professionnelle des policiers. *Revue française d'administration publique*, 4(104), 625-638.
- Malochet, V. (2011). La socialisation professionnelle des policiers municipaux en France. *Déviance et Société*, 35(3), 415-438.
- Manning, P. K. (1982). Producing Drama: Symbolic Communication and the Police. *Symbolic Interaction*, 5(2), 223-242.
- Manning, P. K. (2003). *Policing contingencies*. Chicago: University of Chicago Press.
- Manning, P. K. (2010). *Democratic Policing in a Changing World*. New York: Routledge.
- Manning, P. K., et Van Maanen, J. (dir.). (1978). *Policing: A view from the street*. Santa Monica: Goodyear Publishing Company.

- Marcotte, J., et Dion, A. (2011). Regards croisés des notions relatives au développement identitaire des jeunes adultes et de la socialisation professionnelle propre au métier de policier. *Déviance et Société*, 35(3), 439-449.
- Markus, H. R., et Kitayama, S. (1991). Culture and the self : Implications for cognition, emotion and motivation. *Psychological Review*, 98(2), 224-253.
- Markus, H. R., et Kitayama, S. (1998). The cultural psychology of personality. *Journal of cross-cultural psychology*, 29(1), 63-87.
- Martin, J. N. (2015). Revisiting intercultural communication competence: Where to go from here. *Intercultural Competence*, 48, 6-8.
- Martineau, S. (2007). L'éthique en recherche qualitative : Quelques pistes de réflexion. *Recherches qualitatives, hors-série*(5), 70-81.
- Matelly, J.-H., et Mouhanna, C. (2007). *Police : Des chiffres et des doutes*. Paris : Michalon Éditeur.
- Matsumoto, D., LeRoux, J., et Yoo, S. H. (2005). Emotion and intercultural communication. *Kwansei Gakuin University Journal*, 99, 15-38.
- Matsumoto, D., Yoo, S. H., et LeRoux, J. A. (2007). Emotion and intercultural adjustment. Dans H. Kotthoff & H. Spencer-Oatley (dir.), *Handbook of applied linguistics, Volume 7: Intercultural communication* (p. 77-97). Berlin: De Gruyter Mouton.
- Matsumoto, D., Yoo, S. H., & Nakagawa, S. (2008). Culture, emotion regulation, and adjustment. *Journal of personality and social psychology*, 94(6), 925-937.
- McCall, G. J., et Simmons, J. L. (1978). *Identities and interactions: An examination of human associations in everyday life*. New York: Free Press.
- McNamara, J. H. (1967). Uncertainties in police work: The relevance of police recruits backgrounds and training. Dans D. Bordua (dir.), *The police : Six sociological essays* (p. 163-252). New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Meehan, A. J. (1986). Record-keeping practices in the policing of juveniles. *Urban Life*, 15(1), 70-102.
- Meehan, A. J. (1989). Assessing the police-worthiness of citizen's complaints to the police: accountability and the negotiation of "facts". Dans D. T. Helm, T. Anderson et A. Rawls (dir.), *The interactional order: New directions in the study of social order* (p. 116-140). New York: Irvington.

- Meehan, A. J. (2006). Using Talk to Study the Policing of Gangs and its Recordwork. Dans P. Drew, G. Raymond, et D. Weinberg (dir.), *Talk and Interaction in Social Research Methods* (p. 190-210). London: SAGE Publications Ltd.
- Meyer, D., et Amberg, C. (2019). Étude de cohorte policière, un projet de recherche sur l'entrée dans la profession. *Format Magazine*, (9), 32-38.
- Meyer, M. (2011). *Pour une sociologie visuelle du monde policier. Regards, visibilité et médiatisation de la police lausannoise* (Thèse de doctorat). Université de Lausanne, Lausanne, Suisse.
- Meyer, M., et Pichonnaz, D. (2011). Plaidoyer pour l'étude de la profession policière en Suisse. *Format Magazine*, (2), p. 35-38.
- Mieg, H. A., Sundsboe, A. O., et Bieniok, M. (dir.). (2011). *Georg Simmel und die aktuelle Stadtforschung*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Miles, M., et Huberman, M. A. (2003). *Analyse des données qualitatives* (2^e éd.). Bruxelles: De Boeck Université.
- Mironenko, I. A., et Sorokin, P. S. (2018). Seeking for the Definition of «Culture»: Current Concerns and their Implications. A Comment on Gustav Jahoda's Article «Critical Reflections on some Recent Definitions of Culture». *Integrative Psychological and Behavioral Science*, 52(2), 331-340.
- Molloy, J., et Giles, H. (2002). Communication, language, and law enforcement: An intergroup communication approach. Dans P. Glenn, C. LeBaron, et J. Mandelbaum (dir.), *Studies in language and social interaction* (p. 327-340). Mahwah : Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Monjardet, D. (1985). A la recherche du travail policier. *Sociologie du travail*, 27(4), 391-407.
- Monjardet, D. (1997). Le chercheur et le policier. L'expérience des recherches commanditées par le ministère de l'Intérieur. *Revue française de science politique*, 47(2), 211-225.
- Monjardet, D. (2005). Gibier de recherche, la police et le projet de connaître. *Criminologie*, 38(2), 13-37.
- Monjardet, D., et Gorgeon, C. (1992). *La socialisation professionnelle des policiers : 1167 recrues description de la 121^{ième} promotion des élèves gardiens de la paix de la police nationale*. Paris: Institut des Hautes études de la Sécurité Intérieure.
- Monjardet, D., et Gorgeon, C. (1993). *La socialisation professionnelle des policiers : Étude longitudinale de la 121^{ième} promotion des élèves gardiens de la paix - La formation initiale : Tome I*. Paris : Institut des Hautes études de la Sécurité Intérieure.

Monjardet, D., et Gorgeon, C. (1996). *La socialisation professionnelle des policiers : Étude longitudinale de la 121^{ème} promotion des élèves gardiens de la paix – La titularisation : Tome II*. Paris : Institut des Hautes études de la Sécurité Intérieure.

Monjardet, D., et Gorgeon, C. (1999). *La socialisation professionnelle des policiers : étude longitudinale de la 121^{ème} promotion des élèves gardiens de la paix – La banalisation. Tome III* : Paris, Institut des Hautes Études de la Sécurité Intérieure

Monjardet D., Gorgeon C. (2003). *La socialisation professionnelle des policiers : étude longitudinale de la 121^{ème} promotion des élèves gardiens de la paix – La cristallisation : Tome IV*. Paris : Institut des Hautes Études de la Sécurité Intérieure.

Moore, C. (2015). Moral disengagement. *Current Opinion in Psychology*, 6, 199-204.

Morrison, G. B., et Garner, T. K. (2011). Latitude in deadly force training: Progress or problem? *Police Practice and Research*, 12(4), 341-361.

N

Nakayama, T. K., et Halualani, R. T. (dir.). (2010). *The handbook of critical intercultural communication*. Malden: Wiley-Blackwell.

Nevers, K. (2019). Predictors of successful police academy recruits and rationalizations for attrition. *Police Practice and Research*, 20(4), 343-359.

Newburn, T. (dir.). (2005). *Policing: Key readings*. Cullompton, Devon : Willan Pub.

Nizet, J., et Rigaux, N. (2009). *La sociologie de Erving Goffman*. Paris : Éditions La Découverte.

Nunez Moscoso, J. (2013). Et si l'on osait une épistémologie de la découverte ? La démarche abductive au service de l'analyse du travail enseignant. *Penser l'éducation*, (33), 57-80.

O

Ogay, T. (2000). *De la compétence à la dynamique interculturelles. Des théories de la communication interculturelle à l'épreuve d'un échange de jeunes entre Suisse romande et alémanique*. Berne: Peter Lang.

Ogay, T. (2005). Comment prendre en compte la culture sans la figer ? A la recherche d'une approche dynamique de la culture et de son interaction avec les processus psycho-sociaux. *Analele Stiintifice ale Universitatii Al. I. Cuza , sectiunea Stiintele Educatiei*, 39-48.

- Ogay, T., et Edelman, D. (2016). «Taking culture seriously»: Implications for intercultural education and training. *European Journal of Teacher Education*, 39(3), 388-400.
- O'Shea, B., et Bartkowiak-Théron, I. (2019). «Being a topic expert is not sufficient»: A mixed-method analysis of teaching dynamics at the Tasmania police academy. *Police Practice and Research*, 20(3), 288-299.
- Otten, M., et Geppert, J. (2009). Mapping the Landscape of Qualitative Research on Intercultural Communication. A Hitchhiker's Guide to the Methodological Galaxy. *Forum: Qualitative Social Research*, 10(1).
- Oudet, S. F. (2012). Concevoir des environnements de travail capacitants : l'exemple d'un réseau réciproque d'échanges des savoirs. *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, (119), 7-27.
- Oudet, S. F. (2017). Le développement des compétences des formateurs de la police nationale : Une évaluation à partir de l'approche par les capacités. *Recherche formation*, 84(1), 83-100.

P

- Paillé, P. (2007). La méthodologie de recherche dans un contexte de recherche professionnalisante : Douze devis méthodologiques exemplaires. *Recherches qualitatives*, 27(2), 133-151.
- Paillé, P., et Mucchielli, A. (2012). Chapitre 9 : L'analyse en mode écriture. Dans *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (p. 183-206). Paris : Armand Colin.
- Paoline, E. A., et Terrill, W. (2007). Police education, experience, and the use of force. *Criminal Justice and Behavior*, 34(2), 179-196.
- Papinot, C. (2013). Erreurs, biais, perturbations de l'observateur et autres « mauvais génies » des sciences sociales. *Sociologies* [en ligne], Repéré à <http://journals.openedition.org/sociologies/4534>
- Paterson, C. (2011). Adding value? A review of the international literature on the role of higher education in police training and education. *Police Practice and Research*, 12(4), 286-297.
- Paulston, C. B., Kiesling, S. F., et Rangel, E. S. (dir.). (2012). *The handbook of intercultural discourse and communication*. Malden : Wiley-Blackwell.
- Pichonnaz, D. (2011). Réformer les pratiques policières par la formation ? *Déviance et Société*, 35(3), 335-359.

- Pichonnaz, D. (2013). Communication policière et discours sur la déviance. *Politiques de communication*, 1(1), 127-150.
- Pichonnaz, D. (2014). *Former pour réformer. Sociologie de l'hétérodoxie policière et de l'entrée dans la profession* (Thèse de doctorat). Université de Fribourg, Fribourg, Suisse.
- Pichonnaz, D., et Surdez, M. (2012). *Évaluation de la politique de formation de la police. Enquête par questionnaire et entretiens approfondis auprès des policiers récemment assermentés*. Fribourg : Université de Fribourg.
- Piller, I. (2017). *Intercultural Communication : A Critical Introduction* (2^e éd.). Edinburgh : Edinburgh University Press.
- Pires, A. P. (1997). De quelques enjeux épistémologiques d'une méthodologie générale pour les sciences sociales. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L. Groulx, R. Mayer, et A. Pires (dir.), *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 3-54). Boucherville : Gaëtan Morin.
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : Considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L. Groulx, R. Mayer, et A. Pires (dir.), *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 173-209). Boucherville : Gaëtan Morin.
- Pruvost, G. (2007). Enquêter sur les policiers. *Terrain. Anthropologie et sciences humaines*, (48), 131-148.
- Pruvost, G., et Roharik, I. (2011). Comment devient-on policier ? 1982-2003. Évolutions sociodémographiques et motivations plurielles. *Déviance et Société*, 35(3), 281-312.

Q

- Quinet, K., Nunn, S., et Kincaid, N. (2003). Training police: A case study of differential impacts of problem-oriented policing training. *Police Practice and Research*, 4(3), 263-283.

R

- Rajakaruna, N., Henry, P. J., Cutler, A., et Fairman, G. (2017). Ensuring the validity of police use of force training. *Police Practice and Research*, 18(5), 507-521.
- Reboul, A., et Moeschler, J. (2017). Faut-il continuer à faire de l'analyse de discours ? *HERMES - Journal of Language and Communication in Business*, 9(16), 61.

Richard, É., et Pacaud, M.-C. (2007). *Travail policier contemporain : Compréhension et perceptions de finissants en Techniques policières : rapport de recherche PREP*. Saint-Augustin-de-Desmaures : Campus Notre-Dame-De-Foy.

Richard, É., et Pacaud, M.-C. (2008). *Perceptions du travail policier : Le point de vue d'étudiants en techniques policières : rapport de recherche PREP*. Saint-Augustin-de-Desmaures : Campus Notre-Dame-de-Foy.

Richard, É., et Pacaud, M.-C. (2010). *Devenir policier, une question d'attitudes : Enquête provinciale auprès des étudiants en Techniques policières*. Saint-Augustin-de-Desmaures : Campus Notre-Dame-de-Foy.

Richard, É., et Pacaud, M.-C. (2011). Le travail policier vu par les étudiants en techniques policières : Une question d'attitude. *Déviance et Société*, 35(3), 313-333.

Ricœur, P. (1984). Fondements de l'éthique. *Autres Temps*, 3(1), 61-71.

Ricœur, P. (1990). *Soi-même comme un autre*. Paris: Seuil.

Ricœur, P. (2000). De la morale à l'éthique et aux éthiques. *Divinatio*, (11), 31-42.

Ricœur, P. (s.d.). Éthique. Dans *Encyclopaedia Universalis* [en ligne], repéré à <https://www.universalis.fr/encyclopedie/ethique/>

Roberg, R., et Bonn, S. (2004). Higher education and policing: Where are we now? *Policing: An International Journal of Police Strategies et Management*.

S

Sacks, H. (1972). Notes on police assessment of moral character. Dans D. Sudnow (dir.), *Studies in social interaction* (280-293). New York: The free press.

Sacks, H. (1984). On doing « being ordinary ». Dans J. M. Atkinson et J. Heritage (dir.), *Structures of social action: studies in conversation analysis* (p. 413-440). Cambridge: Cambridge University Press.

Sacks, H. (1992). *Lectures on conversation: volumes I & II* (édité par G. Jefferson). Oxford: Blackwell.

Savoie-Zajc, L. (2009). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (p. 337-360). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Schurmans, M.-N. (2009). L'approche compréhensive et qualitative dans la recherche en formation. *Education permanente*, (177), 91-103.

- Schwartz, Y. (2007). Un bref aperçu de l'histoire culturelle du concept d'activité. *Activités*, 04(2), 122-133.
- Scollon, R., Scollon, S. B. K., et Jones, R. H. (2012). *Intercultural communication : A discourse approach* (3^e éd.). Malden: Wiley-Blackwell.
- Scollon, R., et Scollon, S. W. (2001). Discourse and Intercultural Communication. Dans D. Schiffrin, D. Tannen *The Handbook of Discourse Analysis* (p. 537-547). Oxford: Blackwell Publishers Ltd.
- Seferdjeli, L., Arsever, S., Blanc, D. et Crettol Rappaz, C. (2012). *Évaluation de la politique de formation de la police*. (Rapport d'évaluation élaboré sur mandat de la Commission de contrôle de gestion du Grand Conseil). Commission externe d'évaluation des politiques publiques, Genève.
- Sharrock, W. W. et Turner, R. (1978). On a Conversational Environment for Equivocality. Dans J. Schenkein (dir.), *Studies in the Organization of Conversational Interaction* (p. 173-197). New York: Academic Press.
- Shpeer, M., et Howe, W. (2020). Socialization, face negotiation, identity, and the United States Military. *International Journal of Communication*, 14, 726–744.
- Shrikant, N., Giles, H., et Angus, D. (2022). Language and Social Psychology Approaches to Race, Racism, and Social Justice : Analyzing the Past and Revealing Ways Forward. *Journal of Language and Social Psychology*, 41(1), 4-28.
- Simmel, G. (1908). *Soziologie: Untersuchungen über die Formen der Vergesellschaftung*. Leipzig: Duncker et Humblot.
- Spencer-Oatey, H. (2018). Transformative learning for social integration: Overcoming the challenge of greetings. *Intercultural Education*, 29(2), 301-315.
- Spencer-Oatey, H., et Franklin, P. (2009). *Intercultural interaction: A multidisciplinary approach to intercultural communication*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Stokoe, E. (2009). "For the benefit of the tape": Formulating embodied conduct in designedly uni-modal recorded police–suspect interrogations. *Journal of Pragmatics*, 41(10), 1887-1904.
- Stokoe, E. (2010). 'I'm not gonna hit a lady': Conversation analysis, membership categorization and men's denials of violence towards women. *Discourse & Society*, 21(1), 59-82.
- Stokoe, E. (2012). Moving forward with membership categorization analysis: Methods for systematic analysis. *Discourse Studies*, 14(3), 277-303.

- Stokoe, E. et Edwards, D. (2007). Black this, black that: racial insults and reported speech in neighbour complaints and police interrogations. *Discourse & Society*, 18(3), 337-372.
- Stokoe, E., & Edwards, D. (2010). Lawyers in interviews 'I advise you not to answer that question' : Conversation analysis, legal interaction and the analysis of lawyers' turns in police interrogations of suspects. Dans M. Coulthard et A. Johnson (dir.), *The Routledge Handbook of Forensic Linguistics* (p. 183-196). London : Routledge.
- Stryker, et Burke, P. J. (2000). The Past, Present, and Future of an Identity Theory. *Social Psychology Quarterly*, 63(4), 284-297.
- Sudnow, D. (1965). Normal Crimes: Sociological Features of the Penal Code in a Public Defender Office. *Social Problems*, 12(3), 255-276.
- Sun, I. Y. (2002). Police officer attitudes toward peers, supervisors, and citizens: A comparison between field training officers and regular officers. *American Journal of Criminal Justice*, 27(1), 69-83.

T

- Tajfel, H. (1974). Social identity and intergroup behaviour. *Social Science Information*, 13(2), 65-93.
- Tajfel, H. (dir.). (1978). *Differentiation between social groups*. London: Academic Press.
- Tajfel, H. (1981). *Human groups and social categories: Studies in social psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tajfel, H., et Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. Dans W. G. Austin et S. Worchel (dir.), *The social psychology of intergroup relations* (p. 33-53). Belmont: Wadsworth.
- Tajfel, H., et Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behaviour. Dans S. Worchel et W. G. Austin (dir.), *Psychology of intergroup relations* (p. 7-17). Chicago: Nelson-Hall.
- Thibault, P. J., et Van Leeuwen, T. (1996). Grammar, society, and the speech act: Renewing the connections. *Journal of Pragmatics*, 25(4), 561-585.
- Ting-Toomey, S. (1985). Toward a theory of conflict and culture. Dans William B. Gudykunst, L. P. Stewart, et S. Ting-Toomey, *Communication, culture and organizational processes* (p. 71-86). Beverly Hills: Sage.
- Ting-Toomey, S. (1986). Interpersonal ties in intergroup communication. Dans W.B. Gudykunst (dir.), *Intergroup communication* (p. 114-126). London: Edward Arnold.

- Ting-Toomey, S. (1988). Intercultural conflict styles: A face-negotiation theory. Dans William B. Gudykunst et Y. Y. Kim (dir.), *Theories in intercultural communication* (p. 213-236). Newbury Park: Sage.
- Ting-Toomey, S. (1993). Communicative resourcefulness. An identity negotiation perspective. Dans R. L. Wiseman et J. Koester (dir.), *International and Intercultural Communication Annual: Intercultural communication competence, 17*, p. 72-111). Newbury Park: Sage.
- Ting-Toomey, S. (1999). *Communicating across cultures*. New York: Guilford.
- Ting-Toomey, S. (2004). Translating conflict face-negotiation theory into practice. Dans D. Landis, J. M. Bennett, et M. J. Bennett (dir.), *Handbook of intercultural training* (p. 217-248). Thousand Oaks: Sage.
- Ting-Toomey, S. (2005a). Identity Negotiation Theory: Crossing cultural boundaries. Dans W. B. Gudykunst (dir.), *Theorizing about intercultural communication* (p. 211-233). Thousand Oaks: Sage.
- Ting-Toomey, S. (2005b). The matrix of face: An updated face-negotiation theory. Dans W. B. Gudykunst (dir.), *Theorizing about intercultural communication* (p. 71-92). London: Sage.
- Ting-Toomey, S. (2014). Managing identity issues in intercultural conflict communication: Developing a multicultural identity attunement lens. Dans V. Benet-Martinez et Y.-Y. Hong (dir.), *Oxford handbook of multicultural identity* (p. 485-506). New York: Oxford University Press.
- Ting-Toomey, S. (2015). Identity Negotiation Theory. Dans J. Bennett (dir.), *Sage Encyclopedia of Intercultural Competence, 1*, (p. 418-422). New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Ting-Toomey, S. (2017). Conflict Face-Negotiation Theory: Tracking its evolutionary journey. Dans X. Dai et G.-M. Chen, *Conflict Management and Intercultural Communication: The Art of Intercultural Harmony* (p. 123-143). London: Routledge.
- Ting-Toomey, S., et Chung, L. C. (2012). *Understanding intercultural communication* (2^e éd.). New York: Oxford: Oxford University Press.
- Ting-Toomey, S., et Dorjee, T. (2014). Language, Identity, and Culture: Multiple identity-based perspectives. Dans T. M. Holtgraves (dir.), *The Oxford handbook of language and social psychology* (p. 27-45). Oxford: Oxford University Press.
- Ting-Toomey, S., et Dorjee, T. (2015). Intercultural and intergroup communication competence: Toward an integrative perspective. Dans A. F. Hannawa et B. H. Spitzberg, *The handbook of*

- communication science: Communication competence* (p. 503-538). Berlin : De Gruyter Mouton
- Ting-toomey, S., et Kurogi, A. (1998). Facework competence in intercultural conflict: An updated face-negotiation theory. *International Journal of Intercultural Relations*, 22(2), 187-225.
- Ting-Toomey, S., et Oetzel, J. G. (2001a). Intercultural Conflict: A Culture-Based Situational Model. Dans S. Ting-Toomey et J. G. Oetzel, *Managing intercultural conflict effectively* (vol. 5, p. 27-62). Thousand Oaks: Sage.
- Ting-Toomey, S., et Oetzel, J. G. (2001b). *Managing intercultural conflict effectively* (vol. 5). Thousand Oaks: Sage.
- Ting-Toomey, S., et Oetzel, J. G. (2013). Culture-Based Situational Conflict Model: An Update and Expansion. Dans J. G. Oetzel et S. Ting-Toomey, *The SAGE Handbook of Conflict Communication* (p. 763-790). Thousand Oaks: Sage.
- Todorov, T. (1989). *Nous et les autres. La réflexion française sur la diversité humaine*. Paris : Seuil.
- Tracy, K. (1997). Interactional trouble in emergency service requests: A problem of frames. *Research on Language and Social interaction*, 30(4), 315-343.
- Tracy, K. et Anderson, D. L. (1999). Relational Positioning Strategies in Police Calls: A Dilemma. *Discourse Studies*, 1(2), 201-225.
- Trébert, D., et Filliettaz, L. (2017). L'analyse des interactions, une ressource pour l'activité du formateur-concepteur : Le cas de la formation continue des tuteurs en éducation de l'enfance. *Les dossiers des sciences de l'éducation*, (38), 29-48.
- Triandis, H. C. (1995). *Individualism and collectivism*. Boulder : Westview Press.
- Triandis, H. C. (2017). Generic individualism and collectivism. Dans M. J. Gannon et K. L. Newman (dir.), *The Blackwell handbook of cross-cultural management* (p. 16-45). Malden : Blackwell.
- Truc, G. (s.d.). Morale (sociologie). Dans *Encyclopaedia Universalis* [en ligne], repéré à <https://www.universalis.fr/encyclopedie/morale-sociologie/>
- Turner, J. C. (1982). Towards a cognitive redefinition of the social group. Dans H. Tajfel (dir.), *Social identity and intergroup relations* (p. 15-40). Cambridge: Cambridge University Press.
- Turner, J. C. (1985). Social categorization and the self-concept: A social cognitive theory of group behaviour. Dans E. J. Lawler (dir.), *Advances in group processes: Theory and research* (vol. 2, p. 77-122). Greenwich : JAI Press.

Turner, J. C., Hogg, M. A., Oakes, P. J., Reicher, S. D., et Wetherell, M. S. (1987). *Rediscovering the social group : A self-categorization theory*. Oxford: Basil Blackwell.

U

Udrea, C. (2014). Pedagogical Strategies for Continuous Training in the Police System. *Procedia—Social and Behavioral Sciences*, 142, 597-602.

V

Vaara, E., Tienari, J., et Laurila, J. (2006). Pulp and Paper Fiction: On the Discursive Legitimation of Global Industrial Restructuring. *Organization Studies*, 27(6), 789-813.

Vandenbergh, F. (2009). *La sociologie de Georg Simmel*. Paris : Édition la Découverte.

Van der Maren, J.-M. (2004). *Méthodes de recherche pour l'éducation* (2^e éd.). Bruxelles : De Boeck.

Van der Maren, J.-M. (2011). Écrire en recherche qualitative et le conflit des paradigmes. *Recherches qualitatives, hors-série*, 3, 4-23.

Van der Maren, J.-M., et Yvon, F. (2009). L'analyse du travail, entre parole et action. *Recherches qualitatives, hors-série*, 7, 42-63.

Van Leeuwen, T. (2007). Legitimation in discourse and communication. *Discourse and Communication*, 1(1), 91-112.

Van Leeuwen, T., et Wodak, R. (1999). Legitimizing Immigration Control : A Discourse-Historical Analysis. *Discourse Studies*, 1(1), 83-118.

Viau-Guay, A. (2010). Le cadre sémiologique du cours d'action : Des outils théoriques et méthodologiques pour l'analyse de l'activité enseignante. Dans F. Yvon et F. Saussez, *Analyse de l'activité enseignante, des outils méthodologiques et théoriques pour l'intervention et la formation*. (p. 117-138). Québec : Les Presses de l'Université Laval.

Vinatier, I., Filliettaz, L., et Laforest, M. (2018). *L'analyse des interactions dans le travail ; Outil de formation professionnelle et de recherche*. Dijon : Éditions Raison et Passions.

Vliegthart, R., et van Zoonen, L. (2011). Power to the frame: Bringing sociology back to frame analysis. *European Journal of Communication*, 26(2), 101-115.

W

Watson, D. R. (1976). Some conceptual issues in the social identification of victims and offenders.

Dans E. C. Viano (dir.), *Victims and society* (p. 60-71). Washington: Visage Press.

Watson, D. R. (1983). The presentation of a victim and motive in discourse: The case of police interrogations and interviews. *Victimology: An international journal*, 8(1-2), 31-52.

Watson, D. R. (1978). Categorization, Authorization and Blame—Negotiation in Conversation. *Sociology*, 12(1), 105-113.

Watson, D. R. (1990). Some features of the elicitation of confessions in murder interrogations.

Dans G. Psathas (dir.), *Interaction competence* (p. 263-296). Washington: University Press of America.

Watson, W. P. (1978). The Scottish Police College. *Police Studies: The International Review of Police Development*, 1(4), 24-31.

Watzlawick, P., Bavelas, J. B., et Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication: A study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. New York: WW Norton and Company.

Whalen, M. R. et Zimmerman, D. H. (1990). Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police. *Language in society*, 19(4), 465-492.

Werth, E. P. (2011). Scenario training in police academies: Developing students' higher-level thinking skills. *Police Practice and Research*, 12(4), 325-340.

Wetherell, M., Taylor, S., et Yates, S. (dir.). (2001). *Discourse theory and practice: A reader*. London; Thousand Oaks: Sage.

White, M. D., et Escobar, G. (2008). Making good cops in the twenty-first century: Emerging issues for the effective recruitment, selection and training of police in the United States and abroad. *International Review of Law, Computers et Technology*, 22(1-2), 119-134.

Wu, X., Grieco, J., Wire, S., Wooditch, A., et Nichols, J. (2018). Trends in police research : A cross-sectional analysis of the 2010-2014 literature. *Police Practice and Research*, 19(6), 609-616.

Y

Yin, R. K. (1984). *Case study research: Design and methods*. London: Sage.

Yoo, S. H., Matsumoto, D., et LeRoux, J. A. (2006). The influence of emotion recognition and emotion regulation on intercultural adjustment. *International Journal of Intercultural Relations*, 30(3), 345-363.

Z

Žegarac, V. (2009). A cognitive pragmatic perspective on communication and culture. Dans H. Kotthoff et H. Spencer-Oatey (dir.), *Handbook of intercultural communication* (p. 31-54). Berlin; New York: Mouton de Gruyter.

Zhang, Q., Ting-Toomey, S., et Oetzel, J. (2014). Linking Emotion to the Conflict Face-Negotiation Theory: A U.S.–China Investigation of the Mediating Effects of Anger, Compassion, and Guilt in Interpersonal Conflict. *Human Communication Research*, 40(3), 373-395.

Zimmerman, D. H. (1984). Talk and its occasion. The case of calling the police. Dans D. Schiffrin (dir.), *Meaning, form and use in context. Linguistic applications* (p. 210-228). Washington: University Press.

Annexes

Annexe 1 : Modèle processuel du conflit interculturel dans la négociation de la face : facteurs explicatifs (traduit et adapté de Ting-Toomey, 2004, p. 222)

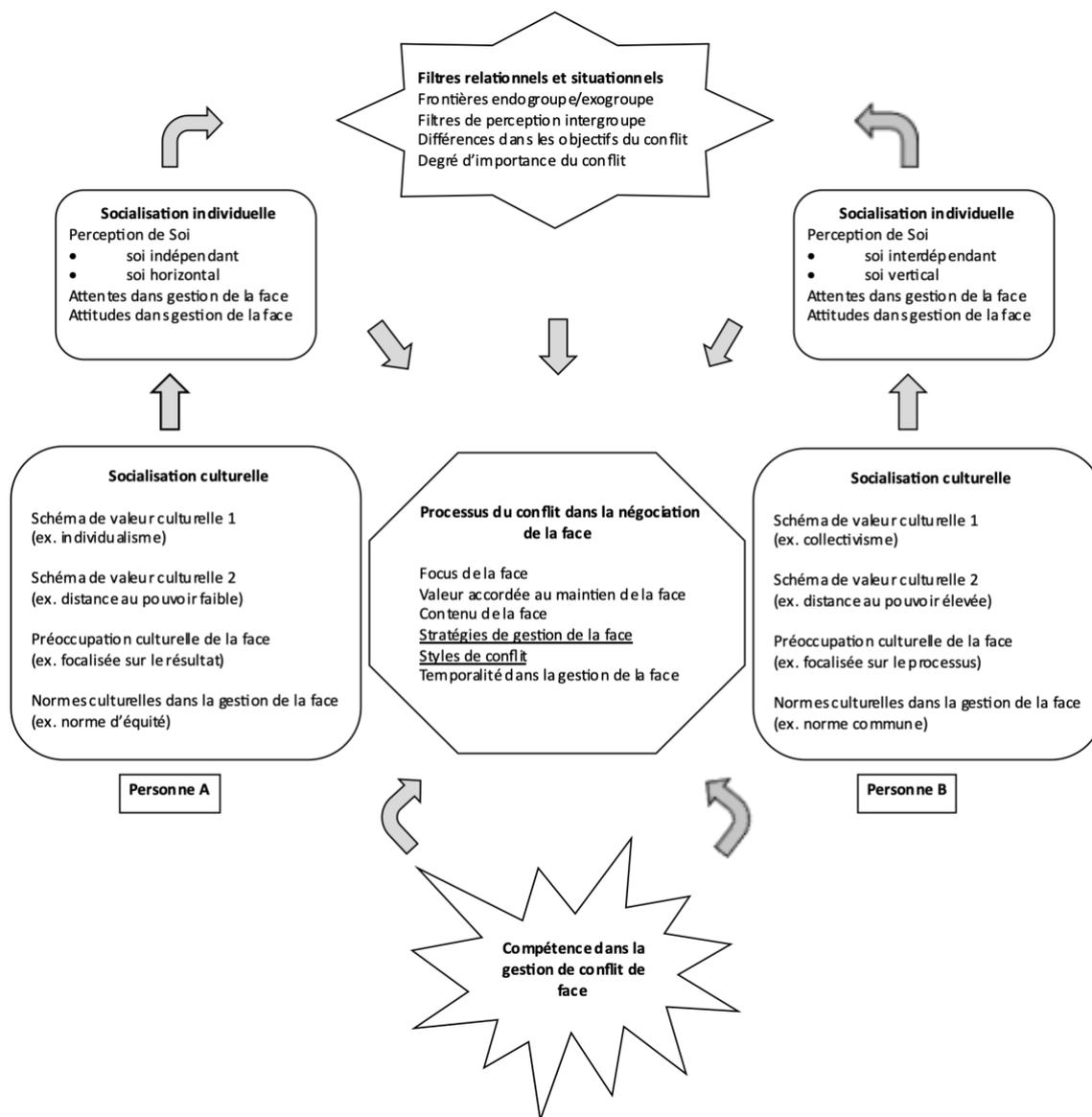


Figure 10: Modèle processuel du conflit interculturel dans la négociation de la face : facteurs explicatifs (traduit et adapté de Ting-Toomey, 2004, p. 222)

Introduction¹

En sciences de l'éducation, peu d'attention est portée à la formation des policiers et plus généralement à leurs métiers (Meyer et Pichonnaz, 2011). Pourtant, la diversité omniprésente dans leurs activités, que ce soit en termes de tâches, de contextes d'exercice, d'interventions ou encore de clients, en font un terrain de recherche fécond (Delachaux, 2005a, 2005b). À partir de ce constat, la recherche de thèse questionne ce qui pourrait favoriser une gestion efficace des interactions en situation de diversité en particulier dans une perspective communicationnelle. L'objectif visé est de concevoir des dispositifs de formation transférables à d'autres professionnels² à partir de l'analyse de l'activité des policiers.

Pour répondre à cette question, dans une première partie exploratoire de la recherche, nous nous sommes rendus dans une école de police en Suisse et nous avons assisté à une partie du recrutement (concours d'entrée) des futurs étudiants de l'école de police (ci-après: aspirants de police) puis interviewé les personnes en charge de sélectionner les candidats pour la formation en école de police (ci-après: recruteurs³). Cette communication se concentre sur leurs attentes exprimées en termes de compétences.

¹ Citer ce document / Cite this document :

Ce texte original a été produit dans le cadre du Colloque doctoral international de l'éducation et de la formation qui s'est tenu à Nantes, les 27 et 28 octobre 2016. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :

Cettou, L. (2016, octobre, 28). *Sélectionner des aspirantes et des aspirants policiers: Qu'attendent les recruteur-e-s en matière de compétence interactionnelle?* [Communication écrite] Colloque doctoral international de l'éducation et de la formation, Nantes, France. Repéré à <http://cren.univ-nantes.fr/colloques-manifestations/colloque-doctoral-international-de-leducation-et-de-la-formation/>

Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques. Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page.

² Remarque préliminaire

Le genre masculin est utilisé comme générique afin de ne pas alourdir le texte et de faciliter la lecture. Son usage n'a aucune intention discriminatoire.

³ L'ensemble des recruteurs interviewés était des hommes.

Cadrage théorique

Nous discutons le dispositif de sélection des aspirants de police à l'aune de la compétence dite interactionnelle, définie par Gautier (2015) dans sa recherche sur le recrutement des aspirants en France. L'auteur conceptualise la compétence interactionnelle en termes de mobilisation située d'une forme de capital social, dans le cas présent en situation de sélection pour entrer à l'école de police:

« Elle se présente comme un ensemble de dispositions (permettant d'entrer, sans timidité excessive, en relation avec autrui en lui présentant une face « aimable »), certes socialement construites (une forme de capital social à l'état incorporé), mais dont la sociogenèse n'obéit pas exactement aux mêmes principes que l'appropriation d'autres espèces de capitaux, le capital culturel notamment. » (p.376)

Définie de la sorte, la compétence interactionnelle s'inscrit de manière appropriée dans le cadre épistémologique plus large de la recherche de thèse, où l'attention porte sur les interactions des individus dans leurs activités professionnelles, mais aussi sur le sens qu'ils leur attribuent (sémiopragmatique). Nous partageons le postulat que l'activité ne fait sens qu'en la circonscrivant dans les cadres de références « culturel et sociaux » (Viau-Guay, 2010, p.118) qui la configurent et en la situant dans un contexte donné. Dans cette perspective sémiologique du cours d'action (Viau-Guay, 2010), l'action est définie comme à la fois « individuelle et sociale » (Viau-Guay, 2010, p.118) par conséquent s'intéresser à l'action implique de concevoir à la fois ses différentes significations, mais aussi ce qu'elle a de « dynamique » et « d'autonome » (Durand, 2014, p. 19). Dès lors, nous soutenons une entrée par l'activité pour la recherche en formation, au sens de Barbier (Barbier, 2013) qui propose d'ancrer la formation sur l'analyse de l'activité des professionnels.

À cette entrée par l'activité, s'ajoute une perspective communicationnelle, également sémiopragmatique, considérant que le sens se construit et se reconstruit dans et par la communication (Frame, 2013). L'activité y est considérée dans ce qu'elle a d'individuel, de social et de contextuel par l'analyse de la communication en situation d'interaction.

Ce dernier aspect contextuel rejoint la perspective de Gautier sur la compétence interactionnelle : « dans un cadre imposé ou négocié. Ces dispositions constituent donc une forme de sens pratique de l'interaction, qui permet à ceux qui en sont le mieux dotés d'être en mesure de projeter une image de soi qui, sans être consciemment travaillée dans ce but, fait bonne impression sur autrui. » (Gautier, 2015, p.361).

La compétence interactionnelle prend ainsi tout son sens dans cet espace épistémologique puisqu'elle inscrit les « dispositions socialement construites » dans le l'analyse de la performance des candidats en situation de recrutement.

Contexte

En Suisse, la formation des policiers est certifiée par un brevet fédéral (considéré comme une formation professionnelle du degré tertiaire⁴). Les conditions d'admissions sont généralement d'avoir une bonne santé psychique et physique, un casier judiciaire vierge ainsi qu'un permis de conduire automobile. Par ailleurs, les candidats doivent avoir déjà réussi une première formation professionnelle qualifiante (durant 3 à 4 ans environ, du degré secondaire II) et acquis une expérience professionnelle (quel que soit le domaine) préalable d'au moins une année. Les candidats ont entre 18 et 40 ans selon les écoles.

Après avoir passé les épreuves de recrutement (voir section suivante), la formation des aspirants de police est rémunérée et dure un an au terme duquel les aspirants passent un examen professionnel fédéral de Policier/Policrière. Une fois leur brevet obtenu, les policiers nouvellement assermentés s'engagent à rester au moins 5 ans dans la police. C'est pourquoi les recruteurs interrogés disent accorder beaucoup d'importance à repérer rapidement les personnes adéquates lors du processus de recrutement, en particulier en ce qui concerne les compétences communicationnelles qui devraient leur permettre de faire face à la diversité des situations et des publics rencontrés.

Processus de recrutement

Les candidats doivent passer un concours d'entrée qui comprend plusieurs épreuves. Le premier tri se fait sur la base de dossiers de candidature. Les candidats retenus passent ensuite un test de français, un test psychologique, ainsi que des épreuves physiques. Les candidats ayant réussi sont ensuite soumis à un entretien de motivation et à des épreuves dites : appréciations par simulations.

Elles se déclinent en deux mises en situation. Une première fois en groupe et la deuxième fois individuellement. Les candidats se retrouvent la première fois dans un petit groupe (environ 6 personnes) et se voient assignés plusieurs tâches complexes. Les candidats sont ensuite évalués une deuxième fois, mais individuellement. Durant les mises en situation individuelle, chaque candidat est placé seul face à un acteur pour interagir dans une situation où ses capacités à interagir voire à négocier sont sollicitées. Un espace vide est fait au centre de la salle pour laisser la place à

⁴ Schéma du système suisse de formation, repéré à l'adresse : <https://www.orientation.ch/dyn/show/2800#>

l'acteur et au candidat. Quatre recruteurs sont alignés derrière une rangée de table pour évaluer le candidat durant une dizaine de minutes de jeu de rôles, suivies par quelques minutes de débriefing avec le candidat.

Les évaluations du candidat aux appréciations par simulations, mais aussi au test psychologique sont discutées lors d'un dernier entretien, dit entretien psychologique, avec les derniers candidats retenus.

Pour terminer, l'ensemble des résultats du candidat est compilé en une note de synthèse. Cette synthèse sert de base à la décision finale des recruteurs. Les candidats sont ensuite convoqués pour être informés s'ils sont retenus ou non et les raisons de ce choix.

Méthodologie

Dans le cadre de cette communication, la réflexion sur la formation et le métier de police se concentre sur une première récolte de données exploratoires (printemps 2016) comportant une série d'observations (2 jours) durant le recrutement des aspirants de police (sélection pour entrer à l'école de police), de récoltes de documents ainsi que d'entretiens individuels (N=8). Les recruteurs interviewés (N=7) occupent différents postes soit à l'école de police (N=4), au service psychologique de la police (N=1), comme policier en fonction sur le terrain (N=1) ou encore au service des ressources humaines (N=1). Ils sont tous policiers de formation sauf un qui est psychologue. La majorité d'entre eux intervient dans la formation initiale des aspirants de police.

Les recruteurs étaient informés que l'entretien porterait sur leurs attentes: avant le recrutement (candidat), pendant la formation (aspirant), et après la formation (jeune policier).

À titre indicatif, le guide d'entretien semi-dirigé (Poupart, 1997; Savoie-Zajc, 2009) comprenait des items tels que:

- Selon vous de quelles compétences a besoin un policier pour faire son métier Pourriez-vous me donner des exemples de situations concrètes ?
- Qu'est-ce que vous voulez observer durant le recrutement chez les candidats? et plus particulièrement durant les "appréciation par simulations" (APS) ?

Parmi les épreuves du processus de recrutement, les candidats doivent se soumettre aux appréciations par simulations. Dans l'ensemble, les recruteurs tendent à valoriser ce dispositif, qui de leur point de vue, permet de bien cerner les candidats. Cette valorisation abonde dans le sens d'autres recherches réalisées en Suisse, qui décrivent la réforme de la formation initiale des policiers

comme ayant des visées réformatrices, par l'intégration de compétences relationnelles (pour reprendre le vocabulaire utilisé par Pichonnaz, (2011)).

Notre propos est ainsi de mettre en parallèle ce dispositif valorisé avec la question de la compétence interactionnelle précédemment évoquée.

Les appréciations par simulations: un dispositif valorisé

Les mises en situation en groupe

Dans une situation, les candidats doivent monter ensemble une tente avec les yeux bandés. Les recruteurs expliquent observer comment le candidat interagit dans le groupe, et plus globalement les attitudes des uns envers les autres :

« En groupe, c'est pourvoir déjà comment ils se fondent dans un groupe, voir s'ils ont du leadership. Si oui, pas trop non plus, et puis s'ils ont de l'empathie, et s'ils ont ce sens de la communication dans un groupe. C'est-à-dire de pouvoir se fondre dans un groupe. Alors c'est vrai qu'un groupe c'est plus compliqué, parce que chacun a son caractère et puis il faut faire avec les forces et faiblesses de chacun. Donc, idéalement on aimerait voir des gens qui arrivent à, à se glisser entre guillemets comme ça, et à mettre de côté peut-être leur caractère ou leur, comment je pourrais dire ça, ..., le côté un peu fort, pour qu'ils arrivent à s'insérer finalement dans un groupe. » (Recruteur A⁵)

Les candidats ayant un bon profil sont décrits comme ceux ayant :

- du « leadership »⁶ (ensemble des recruteurs) ;
- de « l'autonomie » (Recruteur B) ;
- de la « créativité » (Recruteur B) pour trouver des solutions originales sur le terrain ;
- de « l'empathie » ou selon le recruteur C : « ce côté humain », du « calme » et « à l'écoute » ;
- des prises d'initiatives positives : « ceux qui décliquent rapidement » (Recruteur D).

⁵ Les recruteurs sont numérotés par ordre d'apparition dans le texte

⁶ Sont placés entre guillemets les termes utilisés par un ou plusieurs recruteurs interviewés.

Somme toute, ils sont décrits comme ceux qui s'affirment positivement sans « écraser » les autres, ou sans se mettre en retrait : « celui qui poussait sa chaise en arrière et puis qui était là passif, qui avait démissionné » (Recruteur B).

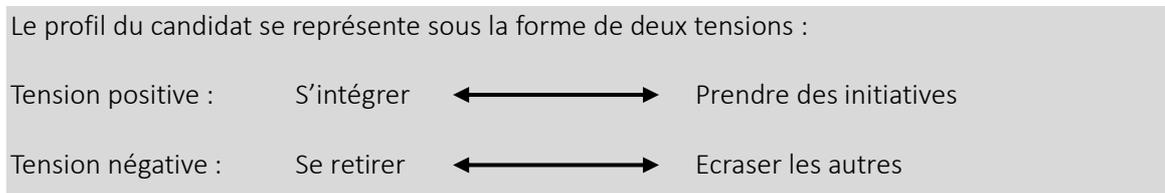


Figure 1 : Un profil en tension entre deux pôles

Le profil idéal précédemment décrit comme une tension positive entre les capacités de s'intégrer et des prendre des initiatives ne doit pas occulter le fait qu'un bon candidat ne peut répondre parfaitement à l'ensemble des critères attendus. La tension négative devient en conséquence essentielle pour dégager des axes d'amélioration possibles :

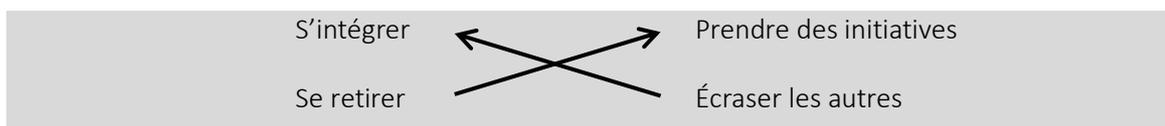


Figure 2 : Axes d'amélioration

Les mises en situation individuelle

Une des situations met le candidat en tant que maître de bain devant intervenir auprès d'un parent, interprété par un acteur, dont les enfants jouent dans la ligne d'eau réservée aux nageurs. Les acteurs sont expressément priés de défier les candidats que ce soit en étant en opposition où en se positionnant comme victime, ainsi que le décrit un recruteur : « pour qu'il y ait un vrai lésé, qui a des sentiments, j'entends, qui projette quelque chose de joyeux ou de triste... ou de violent, hein, parce que l'acteur, il peut aussi rentrer dans le gendarme s'il voit qu'il y a une faille » (Recruteur B).

Dans ce cas de figure, les recruteurs disent observer le candidat de manière personnelle, ses réactions les plus naturelles possibles, au-delà de ce que les candidats pourraient maîtriser ou éventuellement essayer de « cacher » à d'autres moments du recrutement par ex. durant l'entretien de motivation.

“Recruteur D : Ce qui est intéressant de voir là, c'est vraiment jusqu'au retranchement, jusqu'où ils (les acteurs) peuvent les pousser (les candidats) et ça c'est intéressant parce que c'est typiquement ce qu'on vit nous.

Chercheuse : Oui

Recruteur D : ...et pis alors après, oui on apprend en allant sur le terrain, mais les, les premières réactions qu'on a, c'est des réactions ... innées entre guillemets, personnelles et ça c'est le genre de trucs qui sont très difficiles à modeler. C'est, c'est notre vécu, c'est comme on est. Donc ça dépend les réactions, on peut dire ben là, là ça si ça nous arrive en réalité, c'est pas bon." .

Ce verbatim fait écho aux travaux de Gautier qui situe la compétence interactionnelle comme émergeant de la situation, mais dont les propriétés, soit la compétence de mobiliser in situ « une forme de capital social à l'état incorporé » (p.361) comme par ex. une « maîtrise des codes sociaux » (p.361), préexistent à la situation et ne sont qu'activées par la situation de sélection :

« si certains parviennent à se voir imputer une « personnalité payante », ce n'est pas principalement « à un calcul stratégique ou à un effort sur [eux-mêmes] qu'il[s] doi[vent] de la manifester », mais bien plutôt à des dispositions spécifiques, produits de leur socialisation, qui confèrent à ceux qui en sont dotés cette compétence particulière. En ce sens, si elle « émerge » (se manifeste) dans l'interaction, la compétence n'est pas ici produite par l'interaction. » (p.360)

Ainsi que les recruteurs le relèvent, le dispositif de recrutement, par les appréciations par simulations, vise à mettre les candidats en situation où ils peuvent difficilement faire ce « calcul stratégique » qui leur permettrait de bien paraître. Dès lors, la sélection sur la base de « cette compétence particulière » procède d'une volonté de l'institution. La prochaine section propose de discuter cette stratégie de recrutement et la potentielle distance entre ce qui est exprimé et ce qui est mis en place.

Une stratégie de recrutement

Notre présence de courte durée sur le terrain ne nous permet pas de déterminer, si une distance existe entre le discours tenu par les recruteurs et les éléments sur lesquels se portent véritablement, mais peut-être inconsciemment, leur attention ou les critères qui se révéleront, au final, les plus déterminants.

Toutefois, le dispositif de sélection des candidats mis en place par l'école de police donne des indications relativement fiables quant aux dispositions recherchées par l'institution, comme l'atteste les documents formels utilisés pour évaluer les participants dans plusieurs situations différentes :

- les tests de français ainsi que physiques servent de premier critère de sélection des candidats ;

- 3 grilles d'évaluation critériées par une échelle de Likert allant de -2 à +2 pour : les appréciations par simulations en groupe, les appréciations par simulations avec acteur, et l'entretien de motivation ;
- Un test psychologique, puis un entretien dit psychologique qui revient à la fois sur les résultats du test, mais aussi sur les résultats des appréciations par simulations.

Contrairement à la situation rencontrée par Gauthier (2015), où l'avantage accordé aux candidats qui disposent de compétence interactionnelle n'est pas une stratégie institutionnelle:

« L'attribution d'un avantage décisif aux candidats dotés d'une forte compétence interactionnelle (...) n'est pas le résultat d'une stratégie de recrutement menée par l'institution : l'épreuve n'est en effet pas conçue dans l'objectif d'opérer une sélection à l'aune presque exclusive de ce critère. Mais elle n'est pas davantage le produit d'une décision collective des jurés qui, pour une raison ou une autre, s'accorderaient ex ante sur la nécessité d'éprouver cette compétence particulière et interpréteraient leur rôle en conséquence, en cherchant explicitement à l'évaluer. Tout indique plutôt que la capacité des candidats à apparaître comme un futur collègue « sympathique » prend en partie le pas sur tout autre élément d'appréciation - le jugement est alors comme saturé-, sans que les jurés en soient pleinement conscients. » (Gautier, 2015, p.365).

À l'école de police observée, la compétence interactionnelle des candidats est recherchée et évaluée de façon relativement systématique. À titre d'exemple, les catégories d'évaluation présentent dans les grilles d'évaluation critériées sont les suivantes, avec chaque fois plusieurs items par catégories :

- Capacités personnelles
- Prendre les décisions, prendre des initiatives adaptées
- Communication
- Collaboration
- Image et gestion de l'image
- Projection, dont les items :
 - o Il/elle m'a donné envie de l'engager dans mon équipe.
 - o Je peux l'imaginer offrir du soutien à une victime déposant une plainte
 - o Je peux l'imaginer intervenir dans une bagarre et avoir un effet apaisant

Par conséquent, l'école observée se distingue par l'important degré de formalisation de l'évaluation des candidats

Conclusion

Les attentes des recruteurs par rapport au profil des candidats se représentent sous la forme d'une tension positive entre les capacités de s'intégrer dans un groupe et de prendre des initiatives personnelles, ainsi que sous la forme de compétence interactionnelle soit : « un ensemble de dispositions (permettant d'entrer, sans timidité excessive, en relation avec autrui en lui présentant une face «aimable»), certes socialement construites (une forme de capital social à l'état incorporé) » (Gautier, 2015, p. 376).

Le dispositif de sélection mis en place par l'institution semble cohérent avec ces attentes. Les appréciations par simulations notamment, visent à permettre aux recruteurs d'observer (à l'aide de grilles critériées), ce qu'ils disent être personnel au candidat sans pour autant le définir, une forme d'actualisation de dispositions personnelles en contexte de mises en situation en groupe ou individuelle.

Enfin, au contraire des observations faites par Gautier, l'avantage accordé aux personnes présentant une compétence interactionnelle, ne fut-elle pas exprimée en ces termes par les recruteurs, constitue une stratégie de recrutement menée par l'institution.

Ces résultats ouvrent sur plusieurs pistes de recherche et d'approfondissement : quelles sont exactement ces « dispositions socialement construites » qui permettent aux candidats de performer ? Comment se développent-elles ? Qu'ont-elles de « cognitif » voire de « convoquant » (Durand, 2014, p.14) qui pourrait servir de support à la construction de savoirs ?

CETTOU Loana
Département des Sciences de l'éducation, Université de Fribourg

Barbier, J.-M. (2013). Un nouvel enjeu pour la recherche en formation : entrer par l'activité. *Savoirs*, 3(33), 9-22. <http://doi.org/10.3917/savo.033.0009>

Delachaux, Y. P. (2005a). *Œuvrer pour la formation des policiers. La police genevoise*. Université de Genève, Genève.

Delachaux, Y. P. (2005b). Science de l'éducation et formation des policiers. *Revue économique et sociale*, 63(3), 213-220.

Durand, M. (2014). Activité humaine et éducation des adultes. In J. Friedrich et J. C. Pita Castro (dir.), *Recherches en formation des adultes: un dialogue entre concepts et réalité* (p. 15-39). Dijon: Éditions Raison et passions.

- Frame, A. (2013). De la sémiotique pour penser la complexité de la communication interpersonnelle : l'approche sémiopragmatique des interactions sociales. *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (3). <http://doi.org/10.4000/rfsic.508>
- Gautier, F. (2015). *Aux portes de la police : vocations et droits d'entrée : contribution à une sociologie des processus de reproduction des institutions*. Lille 2. Repéré à l'adresse <http://www.theses.fr/2015LIL20013>
- Meyer, M., et Pichonnaz, D. (2011, septembre). Plaidoyer pour l'étude de la profession policière en Suisse. *Format magazine*, 2, p. 35-38.
- Pichonnaz, D. (2011). Réformer les pratiques policières par la formation ? *Déviante et Société*, 35(3), 335-359. <http://doi.org/10.3917/ds.353.0335>
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif: considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. In J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L. Groulx, R. Mayer, et A. Pires (dir.), *La recherche qualitative: enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 173-209). Boucherville: Gaetan Morin.
- Savoie-Zajc, L. (2009). L'entrevue semi-dirigée. In B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données* (p. 337-360). Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Viau-Guay, A. (2010). Le cadre sémiologique du cours d'action: des outils théoriques et méthodologiques pour l'analyse de l'activité enseignante. In F. Yvon et F. Saussez, *Analyse de l'activité enseignante, des outils méthodologiques et théoriques pour l'intervention et la formation* (p. 117–138). Québec : Presses de l'Université Laval.

Annexe 3 : Conventions de transcription

(.)	silence (absence de parole)
!	ton exclamatif
↑	le ton de la voix augmente
:	allongement vocalique
-	auto-interruption
<u>bien</u>	appui
°c'est	commence très doucement
°ouais°	énoncé très doucement
>alors<	énoncé rapidement
<parce que>	énoncé lentement
(police)	transcrit de façon incomplète ou peu sûre
()	non transcrit parce qu'incompréhensible
[nom la ville]	non transcrit pour des raisons de confidentialité
((son de la radio))	précisions de la personne qui a transcrit
LC	Loana Cettou
Policier 1	pour des raisons de confidentialité, les personnes sont désignées par leur fonction. À chaque extrait de transcription, la numérotation recommence.