

Université de Montréal

Au-delà de l'uniforme : L'influence d'éléments contextuels sur la perception de policiers
agressés en dehors de l'exercice de leurs fonctions

Par

Crystal Voghell

École de criminologie, Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de M. Sc.

en criminologie, option mémoire

Avril 2021

© Crystal Voghell, 2021

Université de Montréal

École de criminologie, Faculté des arts et des sciences

Ce mémoire intitulé

**Au-delà de l'uniforme : L'influence d'éléments contextuels sur la perception de policiers
agressés en dehors de l'exercice de leurs fonctions**

Présenté par

Crystal Voghell

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes

Isabelle Daignault

Président-rapporteur

Étienne Blais

Directeur de recherche

Steve Geoffrion

Codirecteur

Grégory Gomez Del Prado

Membre du jury

Résumé

Contexte et objectifs. Dans le cadre de leurs interactions avec les citoyens, les policiers peuvent entre autres être victimes de menaces, insultes et voies de fait. Ces agressions se produisent parfois lorsque les policiers ne sont pas dans l'exercice de leurs fonctions. Ces événements sont imprévisibles et surviennent dans un contexte où les policiers sont davantage vulnérables, ne pouvant pas compter sur leurs collègues ou se préparer pour faire face à cette éventualité. Ces agressions sont ainsi susceptibles d'augmenter le sentiment d'insécurité des policiers et leurs craintes. Des incidents similaires peuvent produire des effets différents chez les policiers victimes. Or, peu d'études se sont attardées aux agressions vécues par les policiers lorsqu'ils ne sont pas en fonction. En ce sens, l'objectif général de ce mémoire est de *comprendre les expériences d'agressions vécues par les policiers lorsqu'ils ne sont pas dans l'exercice de leurs fonctions*. Plus spécifiquement, il s'agit d' 1) identifier les différentes formes d'agressions vécues hors fonction, 2) identifier les éléments contextuels qui exercent une influence sur la perception de ces incidents et 3) décrire les répercussions de ces expériences chez les policiers exposés. **Méthodologie.** Pour atteindre ces objectifs, 23 entretiens semi-dirigés ont été réalisés auprès de policiers qui ont vécu des agressions en contexte hors fonction. Une analyse thématique et une étude de cas typique ont par la suite été utilisées pour examiner les données du corpus. **Résultats.** Les analyses illustrent un vaste éventail d'agressions qui ont lieu alors que les policiers ne sont plus en fonction, soit des agressions physiques, des infractions contre les biens, des menaces et de l'intimidation, des interactions non souhaitées et se faire suivre ou observer. Les propos des policiers permettent d'observer que le contexte « hors fonction » se caractérise par différents éléments qui ont une influence sur la perception de l'expérience. L'absence de ressources, le fait de se sentir ciblé personnellement et de ne pas considérer l'incident comme faisant « partie du travail » paraissent être des éléments qui particularisent les expériences d'agressions hors fonction. Ces incidents ont engendré différentes réactions et des répercussions psychologiques, physiques et comportementales chez les participants. **Conclusion.** Les résultats de cette recherche soulignent la pertinence de considérer plus largement le phénomène des agressions

envers les policiers, c'est-à-dire en incluant des formes variées d'agressions et en élargissant les contextes dans lesquels elles peuvent se produire.

Mots-clés : agression, policier, hors fonction, contexte, stratégies d'adaptation

Abstract

Context and objectives. During their interactions with citizens, police officers can be victims of verbal threats, insults or physical assaults. These aggressions sometimes take place when the officers are off-duty. These unpredictable events occur in a context where police officers are vulnerable. In fact, they cannot count on their colleagues or prepare themselves to face this aggression. These aggressions are likely to increase insecurity and the fear among victimized police officers. Depending on the context, similar incidents can generate different outcomes among victims. However, few studies have focused on aggressions experienced by police officers when they are not on duty. Thus, the purpose of this research project is to *understand assaults experienced by police officers when they are off-duty*. More specifically, this research aims at 1) describing different forms of aggression experienced off-duty, 2) identifying contextual elements influencing the perception about these events, and 3) describing outcomes associated with aggressions among victimized police officers. **Methodology.** To achieve these objectives, 23 semi-direct interviews were conducted with police officers who were aggressed when they were off-duty. A thematic analysis was used to examine the data corpus, and vignettes were used to present typical cases of aggressions. **Results.** Results indicate that police officers are victim of multiple forms of aggressions when they are off-duty, such as physical aggressions, damages against their property, threats or bullying, undesired interactions and being stalked or observed. Various contextual elements shape the perception of aggressions experienced by police officers. The lack of resources, the feeling of personally targeted, and considering that the incident is not part of the job affect perceptions about off-duty aggressions. These incidents generated different psychological, physical and behavioral repercussions among participants. **Conclusions.** Findings from this study highlight the relevance of broadening the concept of aggressions against police officers, namely by including various forms of incidents and accounting for contextual elements.

Keywords: aggression, police officer, off-duty, context, coping

Table des matières

Résumé	5
Abstract.....	7
Table des matières.....	9
Liste des tableaux	13
Liste des sigles et abréviations.....	15
Remerciements.....	17
Introduction	19
Chapitre 1 – Recension des écrits.....	23
1.1 Les agressions en milieu de travail.....	23
1.1.1 La notion d’agression au travail	24
1.1.2 Portrait de la situation québécoise et canadienne	26
1.2 Les agressions en milieu policier : grandes tendances en recherche	27
1.2.1 Les types ou les formes d’agressions	28
1.2.2 Les stratégies d’adaptation (<i>coping</i>).....	30
1.2.3 Les répercussions	33
1.3 Les contextes d’exposition.....	36
1.3.1 Situer l’expérience de la personne exposée	36
1.3.2 L’exposition « en fonction » et « hors fonction » chez les policiers	38
1.4 Problématique	42
1.5 Cadre théorique	44
Chapitre 2 – Méthodologie	49
2.1 L’approche qualitative	49

2.1.1 Méthodologie qualitative : l'expérience des participants	50
2.1.2 Entretien semi-directif : approche pour une compréhension plus détaillée du phénomène.....	50
2.2 La préparation et le déroulement des entretiens.....	51
2.2.1 L'échantillonnage, la prise de contact et le choix des participants.....	51
2.2.2 Présentation de l'échantillon	52
2.2.3 Les entretiens exploratoires	56
2.2.4 Le guide d'entretien et le choix des thèmes centraux.....	57
2.2.5 Le déroulement des entretiens.....	57
2.2.6 Les considérations éthiques.....	58
2.3 La stratégie analytique.....	59
Chapitre 3 – Résultats.....	61
3.1 Des incidents qui outrepassent le travail : les agressions en contexte « hors fonction »... 61	61
3.1.1 Les agressions physiques	61
3.1.2 Les infractions contre les biens.....	62
3.1.3 Les menaces et l'intimidation	64
3.1.4 Les interactions non souhaitées	64
3.1.5 Se faire suivre ou observer	66
3.2 Le contexte d'exposition et la perception de l'événement	68
3.2.1 Intervenir sans ses outils de travail.....	69
3.2.2 Intervenir sans ses collègues	72
3.2.3 Se sentir ciblé personnellement	74
3.2.4 Des incidents non tolérés.....	77
3.3 Des événements qui ne laissent pas indifférents	79

3.3.1 Réactions pendant l'exposition.....	79
3.3.2 Effets physiologiques et psychologiques après l'exposition	82
3.3.3 Effets sur les comportements après l'exposition.....	85
3.4 Présentation de cas typiques	87
3.4.1 L'« anormalisation » de l'expérience	88
3.4.2 La normalisation de l'expérience	90
Chapitre 4 – Interprétation.....	93
4.1 Agressions en contexte hors fonction : repenser l'agression	94
4.2 Région extérieure : un contexte à considérer pour comprendre la représentation.....	100
4.3 Répercussions des agressions en contexte hors fonction.....	105
4.3.1 Réactions au moment de l'événement.....	106
4.3.2 Effets post-événements	108
4.4 Forces et limites.....	111
4.5 Implications pratiques	113
Conclusion	115
Références bibliographiques	121
Annexes	131
Annexe 1 : Guide d'entretien.....	131
Annexe 2 : Fiche signalétique	133

Liste des tableaux

Tableau 1. –Caractéristiques reliées aux participants rencontrés et leurs incidents d’agressions	53
---	----

Liste des sigles et abréviations

ACATC :	Association des commissions des accidents du travail du Canada
CCHST :	Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
CNESST :	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
DSM :	Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux
DUC :	Déclaration uniforme de la criminalité
ÉPT :	Événement(s) potentiellement traumatisant(s)
SSPT :	Symptôme(s) de stress post-traumatique

Remerciements

Après plusieurs mois confinée à la maison à lire et à rédiger, je dépose enfin le résultat de nombreuses heures de travail. Il y a eu des moments plus difficiles, mais aussi des rencontres mémorables. Je prends donc quelques instants pour souligner ces personnes qui ont mis un baume sur mes angoisses et mes craintes et qui m'ont aidé à cheminer tout au long de ce périple.

D'abord, un merci tout spécial à mon directeur de recherche, Étienne Blais, qui a eu confiance en moi et sans qui ce projet n'aurait pu se réaliser. Merci à mon codirecteur de recherche, Steve Geoffrion, pour ses bons conseils, son aide et sa franchise. Je souhaite aussi remercier l'équipe d'étudiants du Centre d'étude sur le trauma pour leur aide et leur soutien.

Je tiens à remercier ma famille : Papa, Maman et Missy, définitivement mes plus grands admirateurs. Ces derniers mois n'auraient pas été aussi agréables sans la présence de mon copain Franco, qui a toujours les bons mots et les bonnes blagues ; sans mes amis, ces maîtres dans l'art de me faire sourire et de me changer les idées et mes collègues de travail, *aka* les petits louveteaux, pour leur compréhension, leurs suggestions culinaires et le bon café.

Il va sans dire que ce mémoire n'aurait pas été ce qu'il est sans le temps et la générosité des policiers qui ont bien voulu partager leurs expériences avec notre équipe. Merci également à la Fraternité des policiers et policières de Montréal d'avoir rendu cette recherche possible et au Centre interuniversitaire de recherche sur les réseaux d'entreprise, la logistique et le transport pour leur bourse.

Au moment de déposer ce mémoire, je me sens fière, émue et très reconnaissante. Oui, c'est un accomplissement personnel, mais c'est avec l'aide et le soutien de toutes ces personnes que j'y suis parvenue. Merci. Merci. Merci. MERCI BEAUCOUP.

Introduction

« Ça en prend beaucoup, on parle quand je suis en devoir, pour que je sois blessé [...] émotionnellement, psychologiquement. La carapace est très solide au travail. Entre autres, à cause de, justement, cette déconnexion-là, cette espèce de compartimentalisation-là. Les insultes, des comportements harcelants, même une agression physique aura des conséquences sur moi beaucoup plus faibles au travail que dans ma vie personnelle. Par exemple, une simple poussée. Une personne dans une intervention comme policier qui viendrait, qui est mécontente de mon intervention, me pousserait, me faisant reculer, disons, d'un pas. Ça ne va avoir aucune conséquence sur ma vie. La personne va se faire arrêter pour avoir commis un "voie de fait sur policier", elle va être arrêtée, elle va recevoir ses documents de Cour, je vais faire le rapport et plus jamais je ne vais penser à cette intervention-là, à moins d'aller à la Cour et devoir relater ce qui s'est passé. [...] Par contre, un même événement, exactement la même personne, toujours mécontente de l'intervention, décide d'attendre de me croiser quand je vais à mon véhicule après mon quart de travail, qu'il me fait exactement la même poussée sans blessure. L'impact, il va être complètement différent. C'est sûr qu'à ce moment-là, ça va créer chez moi de la peur, de la crainte, de l'appréhension. [*Réfléchit*]. Dans les semaines, les mois qui vont suivre, c'est certain que je vais avoir une hypervigilance quand je vais sortir du poste. Je vais toujours avoir ça en tête. Je vais peut-être prendre des mesures, toujours sortir avec un collègue, *kit* à devoir attendre. C'est sûr que je vais y penser quand je vais arriver chez nous. "Crime, là il m'a juste poussé cette fois-ci, la prochaine fois ça va être quoi?". C'est sûr que mon hamster va se mettre à tourner. Je vais commencer à imaginer: "ça aurait pu être pire". Je vais me mettre à douter de moi : "est-ce que j'ai bien agi, j'aurais-tu dû le voir venir?". Tout ça, ça va juste arriver si ça se passe après la fin de mon quart de travail, quand je suis redevenu Charles [prénom fictif], que je ne suis plus le constable Beaumier [nom de famille fictif]. C'est complètement différent comme impact psychologique, que sur le travail. » - Charles¹

Cet extrait d'une entrevue reflète un même phénomène, mais dans deux contextes différents : une agression physique envers un policier en contexte de travail (en fonction) et une seconde agression en dehors de l'exercice des fonctions policières (hors fonction). Il ressort des propos du participant qu'en dépit de leurs similarités, ces deux incidents semblent être vécus différemment.

Durant les derniers mois, ce sont essentiellement les agressions commises par des policiers en fonction et les incidents de brutalité policière qui ont fait l'objet de protestations, de soulèvements publics, ainsi que d'articles et de reportages dans les médias. D'après certaines

¹ Tous les prénoms et noms des participants sont fictifs.

études (Cheong et Yun, 2011; Manzoni et Eisner, 2006), les deux phénomènes (les agressions envers et par les policiers en fonction) seraient liés entre eux. Plus spécifiquement, les policiers plus souvent agressés seraient plus stressés, auraient plus de difficulté à gérer les conflits et auraient davantage tendance à recourir à la force que leurs collègues qui étaient moins fréquemment agressés. Les policiers agressés seraient de même plus à risque de développer des craintes, de l'anxiété, de l'hypervigilance, des symptômes associés à la dépression et une mauvaise perception de leur employeur (Anderson et al., 2002; Cheong et Yun, 2011; Dick, 2000; Leino, Selin, et al., 2011). En regard des répercussions que ces événements peuvent générer, il importe de s'intéresser à ces agressions.

Dans le cadre de leur travail, les policiers peuvent être agressés de différentes façons. Ils peuvent entre autres recevoir des coups de poing ou des coups de pied, être insultés personnellement ou professionnellement ou encore, être menacés. Les policiers sont parmi les professionnels les plus à risque d'être visés par ce genre de situations. Plusieurs caractéristiques de leur travail contribuent à accroître ce phénomène, comme le fait de travailler en position d'autorité, d'appliquer des lois ou de travailler avec des personnes plus vulnérables, voire instables (Association des commissions des accidents du travail du Canada, 2019).

Dans la littérature scientifique, les agressions envers les policiers en fonction ont retenu l'intérêt de nombreux chercheurs. Ces auteurs ont tenté de mieux comprendre les particularités de ce phénomène dans un contexte d'application de la loi et de figure d'autorité. Une grande partie d'entre eux ont fait ressortir les facteurs de risque associés aux agressions (Bierie, 2017; Caplan et al., 2014; Covington et al., 2014; Ellrich et Baier, 2016; Hine et al., 2018; Ozkan et al., 2016; Rabe-Hemp et Schuck, 2007; Santos et al., 2009; Willits, 2014). D'autres se sont plutôt penchés sur la manière de faire face à ces incidents et sur leurs répercussions pour les professionnels (Carleton et al., 2019; Dang et al., 2016; Dick, 2000; Galovski et al., 2016; Leino, Selin, et al., 2011; McCaslin et al., 2006; Weiss et al., 2010). En revanche, moins d'attention a été portée aux agressions qui se déroulent en dehors de l'exercice des fonctions policières. Il subsiste ainsi quelques éléments à explorer pour mieux comprendre ces expériences et la manière dont elles affectent les policiers exposés.

L'objectif de ce mémoire est de *comprendre les expériences d'agressions vécues par les policiers lorsqu'ils ne sont pas dans l'exercice de leurs fonctions*. Plus précisément, comme ces événements demeurent peu abordés dans la littérature, il sera d'abord question d'identifier les formes d'agressions vécues hors fonction en donnant des exemples concrets. Ensuite, des éléments contextuels permettront de soulever les particularités de l'exposition hors fonction. Finalement, les répercussions de ces agressions seront détaillées.

Pour bien comprendre la manière dont sont perçues ces expériences par les policiers, l'entretien semi-dirigé a été utilisé. Cette méthode de collecte de données sied bien pour recueillir la perspective des acteurs concernés directement par la problématique (Poupart, 1997, p. 174). Les participants ont ainsi l'occasion de s'exprimer dans le détail sur le sens que ces incidents ont pour eux. Contrairement à d'autres approches méthodologiques, l'entretien permet d'obtenir de l'information diversifiée et approfondie sur l'expérience de chacun des participants (Weiss, 1995, p. 3). La stratégie de l'analyse thématique a été employée pour épilucher les entretiens. Par la suite, des résumés des entretiens ont été réalisés pour proposer des vignettes qui représentent les façons distinctes de vivre et de percevoir l'agression en dehors des fonctions policières.

Dans l'objectif de donner un sens aux discours des participants, cette recherche s'inspire de la perspective de l'interactionnisme symbolique. Cette approche fournit des outils pour appuyer et expliquer les constats qui ont émergé de l'analyse des entretiens. Elle permet d'étudier la conduite humaine, la signification que les individus donnent au monde d'objets qui les entoure et le sens qu'ils attribuent à leur expérience (Blumer, 1986; Mead et Morris, 1934). Elle est donc adéquate pour mieux comprendre et éclaircir la manière dont les policiers vivent et perçoivent les agressions commises à leur endroit.

Ce mémoire se divise en quatre chapitres. Le premier chapitre présente les connaissances actuelles sur les agressions envers des policiers. Le second chapitre expose la méthodologie de cette recherche. Le troisième chapitre détaille les résultats des analyses, alors que le dernier chapitre situe les résultats à l'aide du cadre de référence et les compare avec la littérature.

Chapitre 1 – Recension des écrits

Certains professionnels, en raison notamment de la nature des tâches à effectuer, du contexte dans lequel les actions sont posées ou encore des clientèles avec lesquelles les travailleurs doivent composer, sont confrontés à des incidents parfois inattendus, incompréhensibles, violents ou traumatisants. C'est le cas des policiers qui, quotidiennement, exercent leur travail dans des conditions dangereuses et auprès de clientèles imprévisibles, vulnérables ou potentiellement agressives (Blais et al., 2019). En tentant d'appliquer la loi, de protéger le public ou de maintenir l'ordre, les policiers peuvent être victimes d'agression telles que se faire cracher au visage, se faire mordre et se faire insulter.

Ces situations ne semblent pas se limiter uniquement aux heures de travail. Ces incidents d'intimidation et d'agression peuvent également survenir lorsque les policiers ne sont pas dans l'exercice de leurs fonctions.

Ce premier chapitre s'attarde aux recherches traitant des agressions en milieu policier ainsi qu'aux concepts essentiels à la compréhension de ce type d'incidents. La première section permet d'explicitier ce qu'est une agression en milieu de travail, alors que la seconde section fait ressortir les principales recherches en milieu policier. En ce qui a trait à la troisième section, elle examine les contextes d'exposition aux agressions. La quatrième section expose la problématique et les objectifs et finalement, la dernière section aborde le cadre théorique de ce mémoire.

1.1 Les agressions en milieu de travail

Un premier regard de la littérature permet d'ores et déjà de constater que plusieurs terminologies sont employées pour qualifier les événements en milieu de travail qui sont à l'origine de répercussions, de stress ou de traumatismes. À titre d'exemple, dans le domaine policier, il est entre autres question de violence au travail (Ellrich et Baier, 2017; Leino, Eskelinen, et al., 2011), principalement d'agressions violentes, de victimisation (Cheong et Yun, 2011; Ellrich, 2016), d'incidents critiques (Maguen et al., 2009; Weiss et al., 2010), d'événements « potentiellement »

traumatisants (Carleton et al., 2019; Chopko et al., 2018; Fleischmann et al., 2018) ou encore de blessures au travail (Dang et al., 2016).

La notion d'agression a été retenue pour aborder le phénomène dans le cadre de ce projet. La première section de la recension a pour objectif de bien définir ce qu'est une agression, d'expliquer le choix de cette terminologie et de brosser le portrait de ces incidents dans les milieux de travail canadiens et québécois.

1.1.1 La notion d'agression au travail

Bien que les agressions en milieu de travail ne soient pas un phénomène nouveau, celles-ci demeuraient peu abordées dans la littérature scientifique avant les vingt dernières années (Barling et al., 2009). Schat et Kelloway (2005, p. 191) définissent l'agression au travail comme étant : « [a] behavior by an individual or individuals within or outside an organization that is intended to physically or psychologically harm a worker or workers and occurs in a work-related context ». Les agressions peuvent prendre des formes variées. La plus connue et la plus grave est l'agression physique. Cependant, comme les deux auteurs (Schat et Kelloway, 2005, p. 192) le soulignent, toutes les agressions ne sont pas nécessairement violentes. Plus largement, ce phénomène regroupe des comportements diversifiés comme crier envers une personne, donner à quelqu'un le « supplice du silence », répandre des rumeurs sur une personne, humilier quelqu'un, faire des gestes menaçants, faire des menaces, frapper quelqu'un avec son poing, avec un objet ou à l'aide d'une arme, conserver de l'information importante sur quelqu'un ou voler l'objet d'une autre personne (Krahé, 2013, p. 10).

Différentes raisons permettent d'expliquer pourquoi la notion d'agression a été privilégiée comparativement à d'autres terminologies. Premièrement, elle n'implique pas nécessairement qu'un crime ait été commis, mais bien qu'un comportement ait constitué une atteinte à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne. En effet, comme l'explique Krahé (2013, p. 7), l'agression est une construction sociale. Elle est donc empreinte d'une certaine subjectivité. En raison des valeurs, des croyances, de l'époque et du milieu, un comportement peut être socialement considéré comme une agression, alors qu'il ne l'est pas dans un autre contexte.

Deuxièmement, ce terme englobe maintes formes d'actes et de comportements qui peuvent causer des préjudices aux travailleurs exposés. En contrepartie, plusieurs des terminologies énoncées précédemment concernent des formes objectivement qualifiées de « graves », comme les événements traumatiques ou les incidents critiques. Ces notions méritent d'être présentées, puisqu'elles sont tout de même liées aux agressions et fréquemment utilisées dans la littérature.

D'abord, la dernière édition du manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux [DSM], le DSM-5 (American Psychiatric Association, 2015, p. 350), définit l'événement traumatique comme une situation caractérisée par « une exposition à la mort effective ou à une menace de mort, à une blessure grave ou à des violences sexuelles ». Toutefois, dans la littérature, plusieurs chercheurs ont recours à l'adjectif « potentiellement » (événement potentiellement traumatisant [ÉPT]) pour qualifier les événements qu'ils observent (Carleton et al., 2019; Chopko et al., 2018; Fleischmann et al., 2018). Cette formulation est plus juste puisqu'elle soutient l'idée que ce ne sont pas toutes les expositions qui vont occasionner des traumatismes, mais plutôt que celles-ci disposent des caractéristiques nécessaires pour engendrer des torts physiques et psychologiques chez l'individu exposé (McFarlane et Norris, 2006). En milieu de travail, les ÉPT peuvent prendre différentes formes, telles que les accidents de travail (blessures, décès), la violence au travail, les menaces à l'intégrité physique du professionnel ou de son collègue ou encore, la confrontation à la mort (Geoffrion et al., 2019). Quant à eux, les incidents critiques sont aussi des ÉPT qui vont notamment engendrer un sentiment que les ressources émotionnelles sont surchargées et des effets sur la santé mentale (Maguen et al., 2009).

Certes, il est essentiel de s'intéresser aux ÉPT et aux incidents critiques en milieu de travail. Néanmoins, des situations considérées objectivement moins graves doivent aussi être prises en considération puisqu'elles peuvent de même avoir des répercussions importantes pour les victimes. Partant de ces constats, la notion de l'agression sera utilisée pour étudier le phénomène. Pour mieux comprendre les proportions de cette problématique, les prochains paragraphes s'attarderont à présenter des statistiques et de l'information sur les milieux professionnels à l'échelle de la province et du pays.

1.1.2 Portrait de la situation québécoise et canadienne

La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail [CNESST] collige des données sur les agressions en milieu de travail québécois. Leurs analyses font état d'une hausse importante, de 2016 à 2019, du nombre de lésions acceptées attribuables à la violence, au stress ainsi qu'au harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail². Plus spécifiquement, les lésions acceptées en matière de violence au travail ont connu un essor de 35,5 %, les lésions attribuables au stress sont passées de 1 028 à 1 856 demandes (hausse de 80,5 %) et les demandes pour harcèlement psychologique et sexuel ont subi une augmentation de 22,1 % de 2016 à 2019 (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail du Québec, 2020, p. 3).

À l'échelle canadienne, l'Association des commissions des accidents du travail du Canada [ACATC] réalise un rapport sur les statistiques nationales des demandes d'indemnisation pour lésions ou maladies au travail. Les données de 2016 à 2018 montrent un accroissement des demandes d'indemnisation acceptées pour les accidents classifiés dans la catégorie « voies de fait, actes de violence, harcèlement par une(des) personne(s) », passant de 8 008 demandes en 2016 à 10 968 demandes acceptées en 2018 (Association des commissions des accidents du travail du Canada, 2019, p. 40). Au regard des données de 2018, trois groupes de professionnels attirent l'attention par leur nombre important de demandes d'indemnisation acceptées à la suite d'agression ou de harcèlement : le secteur de la vente et des services³, le secteur de la santé et les professionnels des domaines de l'enseignement et de l'administration publique. À eux trois seulement, ces milieux professionnels totalisent 83 % des demandes acceptées pour ce genre d'accidents (Association des commissions des accidents du travail du Canada, 2019, p. 123-124). Les milieux industriels les plus touchés par les demandes qui découlent d'agression et de harcèlement seraient les industries des services de soins de santé et des services sociaux, suivies des industries

² Les lésions acceptées font référence aux incidents pour lesquelles la CNESST a rendu une décision d'admissibilité. Elles sont ainsi classifiées comme « acceptées » à la suite d'un processus d'évaluation (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail du Québec, 2020, p. 2).

³ L'ACATC utilise la norme CNP 2006 (Statistique Canada, 2007) pour ses statistiques. Les policiers et policières font partie de la sous-section « Personnel des services de protection (G6) » qui est classée dans la profession « Ventes et services (G) » de cette norme.

des services gouvernementaux⁴ et des industries des services d'enseignement (Association des commissions des accidents du travail du Canada, 2019, p. 244-245).

De son côté, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail [CCHST] (2019) a identifié certains facteurs professionnels qui contribuent à augmenter le risque d'agression en milieu de travail. Il appert que le fait de travailler avec le public ; d'accomplir des tâches associées à l'inspection ou l'application de règlements ; de travailler avec des personnes dites instables ; de travailler seul ou en petit nombre, ou encore, de travailler dans des endroits isolés, peu fréquentés constituent des caractéristiques qui favorisent les agressions⁵. Ces dernières semblent d'ailleurs bien s'appliquer aux milieux professionnels et aux industries les plus touchés par ce phénomène (Association des commissions des accidents du travail du Canada, 2019).

Force est de constater que le phénomène des agressions connaît une hausse dans les milieux de travail québécois et canadiens. Cependant, en raison de différentes caractéristiques, certains milieux sont plus propices à l'exposition à ce genre d'incident. Faisant partie du secteur de la vente et des services et de l'industrie des services gouvernementaux, les policiers sont plus susceptibles d'être exposés à des agressions, comparativement à d'autres professionnels.

1.2 Les agressions en milieu policier : grandes tendances en recherche

Dans le but de mieux comprendre les agressions chez les policiers, le phénomène a été abordé sous différents angles dans la recherche. Certains auteurs ont choisi de se concentrer sur des agressions spécifiques (Barrick et al., 2014; Covington et al., 2014; Gibbs et al., 2018; Hine et al., 2018), alors que d'autres ont abordé le phénomène plus largement (Cohen et Garis, 2018; Cusson et Gagnon, 2011; Tiesman et al., 2018). Parmi ces chercheurs, plusieurs ont focalisé sur l'identification des facteurs de risque associés aux agressions envers les policiers (Bierie, 2017; Caplan et al., 2014; Covington et al., 2014; Ellrich et Baier, 2016; Hine et al., 2018; Ozkan et al.,

⁴ L'ACATC utilise la norme CTI 1980 (Statistique Canada, 2016) pour ses statistiques. Les policiers et policières font partie de « l'industrie des services gouvernementaux (N) », dans la catégorie « Services de protection (822) ».

⁵ Le CCHST (2019) considère aussi que le fait de : manipuler de l'argent, des médicaments ou des objets de valeur ; d'offrir des services, des soins, des conseils ou de la formation ; de travailler dans des débits d'alcool ; de travailler en milieu communautaire ; de travailler dans des lieux de travail mobile ou de travailler dans des moments de changement organisationnel (par exemple lors de grèves), sont également des facteurs professionnels qui accroissent le risque d'être victime de violence.

2016; Rabe-Hemp et Schuck, 2007; Santos et al., 2009; Willits, 2014). D'autres se sont plutôt penchés sur la façon de faire face à ces expériences (Evans et al., 1993; Evans et al., 2013; Swatt et al., 2007) ou à leurs répercussions (Carleton et al., 2019; Dang et al., 2016; Dick, 2000; Galovski et al., 2016; Leino, Selin, et al., 2011; McCaslin et al., 2006; Weiss et al., 2010). Enfin, quelques-uns ont intégré le contexte d'exposition dans leurs analyses, ce qui illustre que les policiers peuvent être exposés aux agressions dans le cadre de leur travail, mais aussi en dehors de leurs fonctions (Cusson et Gagnon, 2011; Gomez Del Prado, 2004; Huddleston et al., 2006, 2007; Southern, 2018; Stephens et Miller, 1998). Dans les prochains paragraphes, il sera question de recenser, de présenter et de comparer ces recherches pour faire ressortir leurs principaux résultats.

1.2.1 Les types ou les formes d'agressions

Les agressions envers les policiers ont fait l'objet de plusieurs recherches durant les dernières années. Les auteurs ont cependant examiné des formes d'actes différentes, ce qui d'une part, contribue à offrir une vue d'ensemble de la problématique, mais d'autre part, complexifie la comparaison des résultats entre les études.

À titre d'exemple, certains chercheurs se sont intéressés aux homicides et aux voies de fait graves envers les policiers (Fridell et al., 2009; Ozkan et al., 2016; Southern, 2018). D'autres ont choisi de se concentrer spécifiquement sur les voies de fait (Barrick et al., 2014; Covington et al., 2014; Hine et al., 2018) ou les agressions armées (Gibbs et al., 2018). Quoiqu'il en soit, dans une grande partie des études d'agression au travail en milieu policier, il est principalement question d'actes physiques graves. Cela s'explique entre autres par le manque de données colligées, disponibles et fiables sur les actes de moindre gravité, mais aussi de sources qui offrent de l'information sur plus d'une agence d'application de la loi (Fridell et al., 2009). Partant de ces constats, plusieurs types d'agressions et d'incidents à l'égard des policiers ont été écartés dans maintes recherches.

En contrepartie, quelques chercheurs ont intégré des formes plus variées d'agressions. Cusson et Gagnon (2011) ont étudié les actes d'intimidation ciblant des policiers québécois. Leurs résultats montrent que les trois catégories d'actes les plus rapportées étaient : 1) les menaces voilées, allusions imprécises et insultes, 2) les menaces de poursuites civiles ou en déontologie et

finalement, 3) se faire photographier, surveiller ou suivre. Ils ont remarqué que les actes d'intimidation considérés comme « plus graves » sont peu fréquents. Partant de cette constatation, il apparaît conséquent d'étudier le phénomène plus largement, comme les actes qualifiés de « moins graves » semblent plus récurrents et peuvent également avoir des conséquences pour les victimes. D'ailleurs, l'exposition à répétition à des événements traumatiques fait maintenant partie de la dernière version du DSM-5 (American Psychiatric Association, 2015). Il est ainsi maintenant reconnu que l'exposition répétée ou cumulative peut avoir des torts considérables, bien qu'ils ne puissent être associés à un événement spécifique (Kilpatrick et al., 2013; Miller et al., 2014). En ce sens, un acte de gravité objectivement faible peut s'inscrire dans une série d'incidents qui ont porté atteinte à l'intégrité physique ou psychologique du policier, ou plutôt, peut constituer l'événement de trop qui enclenche diverses répercussions.

Les agressions sont aussi abordées dans la littérature par le biais d'études sur les accidents et les blessures au travail. Deux recherches (Cohen et Garis, 2018; Tiesman et al., 2018) se sont d'ailleurs penchées sur les types d'incidents qui occasionnent des blessures chez les policiers. La première est une étude canadienne réalisée à l'aide de données de l'ACATC, sur les demandes associées à des blessures ou à un décès (Cohen et Garis, 2018). La seconde découle de données nationales américaines (Tiesman et al., 2018). Dans les deux cas, les incidents d'agressions (actes violents) représentent une proportion importante des demandes acceptées à la suite d'accidents ou de blessures (22,5 % des demandes acceptées pour l'étude canadienne et 35 % des demandes pour l'étude américaine). Dans le cas de l'étude américaine (Tiesman et al., 2018), l'acte violent était l'incident le plus souvent rapporté comme ayant occasionné des blessures, alors qu'il était le second dans l'étude canadienne (Cohen et Garis, 2018).

En résumé, par la nature de leur travail, les policiers sont confrontés à répétition à différents types d'agressions, que ce soient des gestes à caractère violent ou non, agressifs ou intimidants, de la part de citoyens. Ces événements peuvent prendre plusieurs formes, dont la fréquence et le niveau de gravité sont variables. En regard aux études sur le phénomène, il appert qu'une grande partie d'entre elles ont porté sur les facteurs de risque et les types d'incidents professionnels qui peuvent engendrer des torts pour les policiers exposés. En ce sens, ces recherches ont peu intégré le volet subjectif de ces agressions, c'est-à-dire la façon dont ces expériences sont vécues et

perçues par les policiers. Finalement, hormis quelques études (Cusson et Gagnon, 2011; Gomez Del Prado, 2004; Huddleston et al., 2006, 2007; Southern, 2018; Stephens et Miller, 1998), les agressions étudiées avaient lieu lorsque les policiers étaient en fonction. Les deux prochaines sous-sections abordent deux autres grandes thématiques des études sur les agressions en milieu de travail policier, soit les stratégies d'adaptation et les répercussions.

1.2.2 Les stratégies d'adaptation (*coping*)

D'emblée, ce ne sont pas toutes les personnes qui acceptent facilement l'étiquette ou le statut de victime et qui déclarent les agressions qu'ils ont subies (Aquino et Lamertz, 2004). Néanmoins, qu'ils choisissent de partager leurs expériences ou non, les policiers vont adopter des stratégies d'adaptation (*coping*) pour réagir et faire face à la situation. D'après Lazarus et Folkman (1984, p. 141), le *coping* correspond aux « efforts cognitifs et comportementaux, constamment changeants, destinés à gérer les exigences internes et/ou externes spécifiques qui sont perçues comme menaçantes ou qui outrepassent les ressources d'une personne [traduction libre] ». En d'autres mots, à la suite d'un incident stressant ou désagréable, l'individu entame un processus qui le mène à poser une ou des actions en réaction à ce qu'il vient de vivre (American Psychological Association, 2020).

Les recherches sur les stratégies d'adaptation en milieu policier ont permis de mettre en lumière des conclusions propres à celui-ci. Selon Evans et ses collègues (1993), les policiers, en tant que groupe professionnel, utilisent différentes stratégies, qu'ils regroupent en cinq grandes familles : 1) orientées vers le problème, 2) le recours à du soutien social, 3) le blâme, 4) le fait de prendre ses désirs pour des réalités et finalement, 5) l'évitement. Parmi celles-ci, leurs résultats révèlent que les policiers avaient davantage recours à des stratégies orientées vers le problème. Certaines stratégies, qualifiées d'« inappropriées » ont également été mentionnées par plusieurs participants, comme le fait de garder ses émotions pour soi (45 % des participants), de cacher aux autres à quel point les choses vont mal (25 %) ou encore de faire comme si rien ne s'était passé (17 %). Similairement, Evans, Pistrang et Billings (2013) ont constaté dans leur échantillon que les policiers favorisaient les stratégies orientées vers l'action au détriment des stratégies impliquant les émotions.

Selon Swatt, Gibson et Piquero (2007), la sous-culture policière pourrait en partie expliquer la réticence de certains employés à aller chercher de l'aide ou à utiliser différents types de stratégies pour faire face à une situation stressante. Par exemple, cette sous-culture peut encourager le recours à des stratégies inadaptées comme la consommation d'alcool pour faire diminuer le stress et rendre moins attrayantes des réactions positives comme le fait de parler à quelqu'un de la situation.

L'étude de Dick (2000) est pertinente pour comprendre comment les caractéristiques de la culture influencent le sens que les policiers donnent à leurs expériences. La chercheuse explique que la culture organisationnelle policière et les croyances véhiculées sur le *policing*, « comme identité ou activité [traduction libre] », contribuent à l'émergence d'un sentiment de détresse psychologique en réponse au stress. Dans le cadre d'une recherche qualitative, elle a réalisé 35 entretiens avec des policiers qui ont utilisé un service de consultation pour le stress, à la suite de différents incidents au travail. Cela lui a permis de constater que certaines constructions sociales forgées par les policiers pouvaient avoir un effet sur la façon dont ils se perçoivent eux-mêmes et perçoivent leur environnement. D'un point de vue collectif, ces croyances influenceraient la « normalisation » ou l'« anormalisation » des réactions émotionnelles face à des situations stressantes. Evans, Pistrang et Billings (2013) ont par ailleurs remarqué dans leurs 19 entretiens que les policiers avaient tendance à se « durcir » et se distancier de leurs émotions plutôt que d'en parler. Même auprès de leurs collègues de travail, plusieurs évitaient d'aller en profondeur dans le contenu émotionnel, par peur entre autres d'atteinte à leur réputation.

Ces auteurs ne sont pas les seuls à constater la réticence des policiers à partager leurs émotions en contexte de détresse psychologique. Skolnick (2011, p. 43) décèle qu'au fil du temps, plusieurs ont développé des stratégies de déni qui peuvent être très efficaces. Comme le danger est ancré profondément dans leur travail et donc dans leur quotidien, la reconnaissance explicite de cette stratégie peut éventuellement nuire à leur représentation professionnelle. De leur côté, Geoffrion, Lanctôt, Marchand, Boyer et Guay (2015) ont aussi observé chez leurs participants, des professionnels de la santé et des agents d'application de la loi, une réaction similaire qu'ils nomment la « trivialisation de la violence ». Celle-ci se manifeste par une normalisation du phénomène et un inconfort à partager ses expériences par peur du jugement des pairs. D'après

leurs explications, cette pratique serait le résultat d'une forme de socialisation professionnelle, notamment par un partage de différentes valeurs ou croyances, ainsi que l'accumulation de plusieurs expériences de victimisation.

Cette perception que les agressions font partie de leur travail serait aussi présente chez d'autres professionnels qui composent fréquemment avec ces incidents, comme le personnel correctionnel, les professionnels en protection de la jeunesse ou les militaires (Adler et Castro, 2013; Gomez Del Prado, 2013; Lamothe et al., 2018; Ricciardelli et al., 2018). Par exemple, dans le cas des militaires, la socialisation professionnelle et les différents entraînements reçus par ces professionnels les préparent au fait qu'ils seront confrontés à des incidents potentiellement traumatiques et les préparent à réagir à ces événements. En ce sens, leurs réactions sont susceptibles d'être différentes et moins émotionnelles (par ex. : ne pas figer, continuer d'exercer leur mission) (Adler et al., 2008; Adler et Castro, 2013). Alors que pour les citoyens, être frappés ou menacés est socialement perçu comme déviant, voire illégal, il en est tout autre pour ces professionnels. Puisque les agressions semblent inévitablement liées à leur travail, elles sont en quelque sorte considérées comme prévisibles et normales (Ellrich et Baier, 2016; Pruvost, 2008). Il devient dès lors plus difficile pour ceux-ci de se présenter comme des victimes ou de partager leurs expériences auprès de leurs collègues ou de leurs supérieurs. Par exemple, 74,5 % des policiers sondés par Fleischmann et ses collaborateurs (2018) ont mentionné avoir vécu un événement traumatisant au travail et de ce pourcentage, 57,1 % d'entre eux ont révélé ne pas en avoir informé leur employeur.

Cependant, bien que ces professionnelles aient tendance à considérer ces expériences comme faisant partie de leur travail, elles ne sont pas toutes jugées acceptables par ces derniers. Par exemple, les agents correctionnels rencontrés dans le cadre de l'étude de Ricciardelli et ses collègues (2018) ont fait état d'une distinction entre 1) les événements dits attendus, fréquents et normaux et 2) les événements à caractère exceptionnel, dont les impacts seraient souvent plus importants (par ex. : se faire poignarder). Ces incidents exceptionnels seraient considérés comme inhabituels, engendreraient davantage de détresse psychologique et favoriseraient un sentiment d'insécurité au travail.

Bref, la sous-culture policière, la socialisation professionnelle et la répétition des expériences d'agressions semblent être des variables à considérer pour comprendre les actions posées par les policiers en réaction aux expériences qu'ils vivent. Ces études sur la manière dont les policiers font face aux agressions constituent un premier pas pour mieux comprendre comment sont vécues les expériences d'agressions par les policiers. Cependant, peu des chercheurs qui se sont penchés sur les stratégies d'adaptation ont exploré l'incidence du contexte sur l'interprétation de la situation et sur l'adoption de différents comportements pour faire face à la situation.

1.2.3 Les répercussions

Durant les dernières années, les conséquences de ces agressions en contexte professionnel ont aussi fait l'objet d'une attention plus importante dans la littérature scientifique. Il va sans dire que les répercussions sont nombreuses, diversifiées et présentes à différents niveaux chez les policiers concernés. Des chercheurs (Dang et al., 2016; Galovski et al., 2016) ont d'ailleurs démontré la pertinence de réaliser des études spécifiquement sur le milieu policier. Ils ont remarqué que les policiers vivent et perçoivent différemment les actes commis à leur endroit ou les actes dont ils sont témoins, en comparaison avec d'autres civils ou d'autres professionnels. Les prochains paragraphes porteront donc sur les conséquences observées chez des policiers.

Bien que leurs perceptions des événements vécus soient dissemblables, il n'en demeure pas moins que les policiers exposés peuvent être affectés à différents égards par ces incidents. D'abord, ces agressions sont susceptibles d'altérer le bien-être émotionnel et la santé mentale des policiers. Les agressions, étant reconnues comme des ÉPT, peuvent engendrer des symptômes de stress post-traumatique [SSPT]. Ces symptômes ou ces réactions incluent notamment : des souvenirs ou des rêves répétitifs, des réactions dissociatives (par ex. : des *flashbacks*), de la détresse ou des réactions physiologiques face à des indices qui rappellent l'incident, de l'évitement ou de l'hypervigilance (American Psychiatric Association, 2015, p. 350-352).

À cet égard, Leino, Selin, Summala et Virtanen (2011) ont réalisé une étude auprès de policiers et d'agents de sécurité finnois. Leurs résultats soulignent que certains événements entraînaient une crainte d'être derechef exposé à un événement similaire. C'est le cas pour les agressions avec une

arme létale et l'exposition à des actes de violence physique. Cette crainte était également fortement corrélée avec de la détresse psychologique.

De son côté, Dick (2000) a constaté chez ces participants, des policiers anglais, que les événements stressants vécus avaient engendrés de l'anxiété et des sentiments de dépression, de colère intense ou même d'impuissance. De plus, plusieurs policiers exposés à des incidents de nature violente ont paru bouleversés de leurs réactions psychologiques en réponse à l'incident et remettaient en doute leurs capacités de prédictibilité et de contrôle de la situation. Après réflexion, l'incident leur apparaissait pourtant tout à fait comparable aux nombreuses autres expériences auxquelles ils avaient été confrontés au cours de leur carrière.

Les symptômes de l'hyperéveil et de l'hypervigilance ont aussi été observés chez des policiers. Par exemple, McCaslin et ses collaborateurs (2006) se sont intéressés à l'influence de la menace personnelle sur la façon de réagir des policiers à la suite d'un incident critique au travail. Leurs résultats révèlent que les policiers victimes d'agressions ou d'incidents violents reliés à leurs fonctions avaient des niveaux plus élevés d'éveil que leurs collègues exposés aux décès de citoyens. De surcroît, un groupe de chercheurs canadiens (Anderson et al., 2002) a examiné l'effet de l'exposition aux incidents critiques sur le rythme cardiaque des policiers. Ils ont constaté que les policiers exposés à ce genre de situations ont expérimenté une augmentation de leur rythme cardiaque qui a diminué à la suite de l'incident, sans retourner à son rythme précédant l'incident. Pour les auteurs, cela indique que les participants maintiennent un certain niveau d'hypervigilance après l'incident.

Du point de vue des répercussions sur le bien-être physique, force est de constater que peu d'attention a été portée envers ce thème dans la littérature. Un groupe de chercheurs (Bond et al., 2013) s'est toutefois intéressé aux effets des événements traumatiques sur le sommeil. Ils ont remarqué que l'exposition à certains événements traumatiques pouvait avoir une incidence sur la qualité et la quantité du sommeil.

L'exposition à des agressions peut de même avoir des répercussions sur la perception qu'ont les policiers de leur travail et de leur organisation. À l'aide d'un échantillon de 574 policiers sud-coréens, Cheong et Yun (2011) ont constaté que les policiers qui avaient vécu un nombre plus

important d'agressions de la part de citoyens ou de suspects (telles que des menaces verbales, des agressions physiques ou des menaces ou agressions à l'aide d'une arme) présentaient des niveaux de stress opérationnel et organisationnel supérieurs. Selon les auteurs, les policiers qui étaient plus souvent victimes se sentaient moins soutenus par leur organisation et étaient également plus stressés par l'image négative de la police coréenne, ce qui avait pour effet de faire diminuer leur confiance envers leur employeur. Dans un même ordre d'idées, Ellrich (2016) a d'ailleurs découvert que les policiers qui avaient été victimes d'agressions physiques sévères ou de situations où une arme avait été utilisée envers eux rapportaient des niveaux inférieurs d'engagement envers leur organisation.

Finalement, d'après certaines recherches (Cheong et Yun, 2011; Manzoni et Eisner, 2006), l'exposition à des agressions aurait un effet sur le niveau de force utilisé par les policiers dans leurs interventions. Cheong et Yun (2011) ont remarqué que les policiers qui vivaient moins d'agressions avaient plus de facilité à gérer leur conflit et utilisaient des solutions qui ne requéraient pas la force (exemple d'emploi de la force : force physique, menaces verbales ou menaces d'utiliser une arme et utilisation d'une arme), comparativement à leurs collègues qui avaient été plus exposés. En contrepartie, des niveaux plus élevés de stress au travail pouvaient se transposer en un recours plus important à l'emploi de la force. Une autre recherche (Manzoni et Eisner, 2006) a aussi relevé une forte corrélation entre le niveau de victimisation et l'utilisation de la force, ainsi qu'un niveau de stress lié à l'emploi plus élevé chez les policiers suisses qui avaient expérimenté des situations de menaces ou d'agressions envers eux.

En somme, les recherches qui traitent des agressions au travail en milieu policier se sont intéressées à différentes thématiques, dont les formes d'agressions, les facteurs de risque, les stratégies d'adaptation et les répercussions. La majorité d'entre elles ont opté pour une méthodologie quantitative, ce qui a pour effet de limiter la compréhension subjective de l'expérience d'agression. Plus spécifiquement, ces études offrent peu d'informations sur la façon dont sont vécues et perçues ces incidents par les policiers exposés. Plusieurs auteurs ont écarté les agressions qui se déroulent en dehors de l'exercice des fonctions policières, malgré le fait qu'elles peuvent avoir des répercussions pour ces derniers.

1.3 Les contextes d'exposition

En raison des pouvoirs et des devoirs qu'ont les policiers, ainsi que de leur statut de figure d'autorité, ils peuvent être la cible d'agressions durant leurs interventions, mais aussi alors qu'ils ne sont pas en fonction. Dans le cas des policiers, ces événements sont tout de même liées à leur travail, mais ont lieu dans des contextes ou des environnements différents (par ex. : vie privée, à la maison, à l'épicerie ou dans la rue). Les suspects peuvent notamment agir en réaction à une action policière (par ex. : intervention, constat d'infraction, arrestation ou dossier antérieur) ou encore par désir d'intimider l'appareil de justice (Cusson et Gagnon, 2011; Gomez Del Prado, 2004, 2014). En ce sens, cette dernière section de la recension examine la notion de contexte et son incidence sur l'expérience. Il sera également question de présenter les études qui ont abordé le contexte hors fonction en milieu policier, leurs constats et les limites de cette littérature.

1.3.1 Situer l'expérience de la personne exposée

Pour mieux situer et comprendre l'expérience et les actions des personnes impliquées dans ces événements, différentes notions méritent d'être présentées et expliquées : le contexte ou la situation, l'environnement et le stimulus. Ces concepts liés à l'expérience proviennent entre autres de chercheurs de différentes approches, comme l'interactionnisme symbolique (Blumer, 1986; Goffman, 1969; Mead et Morris, 1934) ou encore, l'analyse situationnelle du crime et de la déviance (Birkbeck et LaFree, 1993; Black, 1976).

En sciences sociales, le concept de situation a beaucoup été utilisé, et ce, dans des théories ou des explications variées (Birkbeck et LaFree, 1993). Pour Birkbeck et LaFree (1993, p. 115), cette notion « réfère au contexte immédiat dans lequel le comportement se produit [traduction libre] ». Cette définition est notamment influencée par les chercheurs interactionnistes symboliques comme Blumer (1986, p. 85), pour qui la situation est l'endroit où les actions se forment et sont influencées. Ainsi, conformément à ces explications, les concepts de « situation » et de « contexte » seront utilisés à titre de synonymes.

Pour bien définir les notions de situation et de contexte, il importe de tenir compte de deux dimensions : la dimension objective (c'est-à-dire les aspects physiques et sociaux immédiats qui composent la situation) et la dimension subjective (soit la situation une fois qu'elle a été

interprétée, définie et qu'un sens lui a été attribué) (Birkbeck et LaFree, 1993; Stebbins, 1967). Ces deux dimensions impliquent qu'au-delà des caractéristiques propres aux individus, par leurs propres aspects, certaines situations peuvent « produire » davantage de crimes et de déviance que d'autres. De plus, l'interprétation subjective de ces situations par l'acteur peut conduire à des actions différentes, en fonction du sens qui a été attribué à celles-ci (Birkbeck et LaFree, 1993). Il importe donc de prendre en considération les caractéristiques et les aspects des situations pour mieux comprendre les actions des acteurs.

Par exemple, différents aspects spécifiques à la situation, comme le niveau et la gravité de la violence, la perception de menace à l'intégrité physique ou le caractère interpersonnel (une action intentionnellement commise par un autre humain), « intrusif, déshumanisant, imprévisible et incontrôlable » peuvent avoir une incidence sur la perception de l'expérience et les séquelles qui en découlent (Brillon, 2013, p. 73). Ainsi, un acte violent qui se produit dans un contexte de vulnérabilité, d'imprévisibilité et où les « frontières personnelles » sont franchies, est susceptible d'être plus dévastateur et d'affecter davantage le sentiment de sécurité de la victime (Brillon, 2013, p. 73-76).

Les situations regroupent plusieurs stimuli présents durant une très courte période (parfois quelques secondes). Les stimuli sont en fait des objets spécifiques et des actions qui captent l'attention de l'individu et qui impliquent une réponse de sa part (Pervin, 1978). Chaque situation se caractérise par un lieu, par des individus impliqués et par une action. L'évolution ou le changement d'une de ces composantes engendre une toute nouvelle situation (Birkbeck et LaFree, 1993). Quant à elle, la notion d'environnement fait référence « aux situations sociales et physiques variées dans lesquelles l'individu est impliqué et auxquelles il réagit [traduction libre] » (Mead et Morris, 1934, p. 91). L'individu est pourvu d'une sensibilité qui lui permet de percevoir ce qui constitue son environnement et de sélectionner les situations ou les objets auxquels il souhaite répondre (Mead et Morris, 1934, p. 245-246).

Tout compte fait, les concepts de stimulus, de situation et d'environnement sont utiles pour mieux comprendre la façon dont l'expérience est vécue et perçue par les individus. Les prochains

paragraphes présenteront les études réalisées auprès de policiers qui ont incorporé les notions de contexte ou de situation dans leurs analyses.

1.3.2 L'exposition « en fonction » et « hors fonction » chez les policiers

Les policiers peuvent être exposés à des agressions dans différents contextes. Ces contextes, par leurs caractéristiques, ont une incidence sur la manière dont les policiers définissent leurs expériences. Il convient de préciser ce qui est entendu par contexte « en fonction » et « hors fonction ». L'exposition « en fonction » représente un espace spatio-temporel où les policiers adoptent leurs comportements, c'est-à-dire lorsqu'ils exercent leurs tâches de maintien de l'ordre et de la paix. Du point de vue des agressions, ce contexte se caractérise par des agressions fréquentes, répétitives, prévisibles, voire presque considérées comme normales (Ellrich et Baier, 2016; Pruvost, 2008).

En contrepartie, pour les fins de la présente étude, le contexte « hors fonction » constitue plutôt une situation où les policiers ne sont pas opérationnels, ne sont pas complètement outillés (sont plus vulnérables), n'ont pas débuté leur quart de travail ou ont quitté leur lieu de travail. Les participants rencontrés considèrent ces situations comme différentes et en dehors de leur cadre professionnel. En raison des aspects dissemblables de ce contexte, les événements qui s'y déroulent peuvent générer un stress important, comme ils sont vécus et interprétés différemment (Centre d'études sur le stress humain, 2019). En contexte hors fonction, les incidents sont généralement plus imprévisibles et comportent de nouvelles circonstances (éléments de nouveauté). Dans ce contexte, la normalité et la fréquence des agressions ne sont pas les mêmes. Par leurs paramètres contextuels différents, ces événements représentent des agressions pour lesquelles les policiers ont moins d'expérience. Ces expériences peuvent donc générer une impression d'avoir peu ou pas de contrôle sur l'événement, une remise en doute des compétences ou des capacités à réagir à la situation (menace à l'égo) et donc une impression de vulnérabilité (Centre d'études sur le stress humain, 2019). Le caractère imprévisible et incontrôlable de ces événements peut aggraver la sévérité des répercussions chez la victime (Brillon, 2013, p. 78). Bref, les contextes « en fonction » et « hors fonction » sont liés aux tâches

exercées par les policiers, à la perception qu'ils ont de leur emploi et de leurs interactions, ainsi qu'à la culture organisationnelle.

Le contexte d'exposition « en fonction » est plus représenté dans la littérature (par ex. : Barrick et al., 2018; Bierie, 2017; Dang et al., 2016; Hine et al., 2018), comparativement au contexte « hors fonction ». À titre d'exemple, une grande partie des chercheurs qui se sont intéressés aux facteurs de risque des agressions envers les policiers ont concentré leurs efforts sur des facteurs individuels (propres au suspect ou au policier impliqués) (Covington et al., 2014; Ellrich et Baier, 2016; Hine et al., 2018; Rabe-Hemp et Schuck, 2007; Santos et al., 2009), communautaires (Willits, 2014) ou organisationnels (Willits, 2014; Wilson et Zhao, 2008). Ces auteurs ont limité leur étude du phénomène aux agressions en contexte de travail. D'autres chercheurs, qui ont adopté une perspective plus situationnelle, se sont penchés sur les caractéristiques des lieux où se sont déroulées les agressions, comme les types de quartiers ou les bâtiments et commerces à proximité (Barrick et al., 2018; Caplan et al., 2014). Or, dans ces recherches, le contexte d'exposition (en fonction ou hors fonction) n'a pas été examiné à titre de facteur pour expliquer les agressions à l'égard des policiers.

Quelques études ont cependant incorporé le contexte des événements dans leur analyse du phénomène. Cusson et Gagnon (2011) ont examiné les actes d'intimidation commis à l'endroit des policiers (par ex. : menaces, surveillance, voies de fait simples et graves, méfaits ou démonstrations de groupes criminels). Leur étude se divise en deux volets : 1) l'analyse de la base de données du Plan de lutte contre l'intimidation gérée par la Sûreté du Québec et 2) l'analyse des résultats de deux sondages réalisés auprès de 2 438 policiers provenant de 21 organisations policières québécoises. Dans le cas des données de la Sûreté du Québec, 25,9 % des incidents d'intimidation visaient des policiers qui n'étaient pas en fonction, alors qu'ils touchaient 4,6 % des participants du sondage.

L'étude de Stephens et Miller (1998), réalisée avec un échantillon de policiers néo-zélandais, souligne l'importance de considérer le contexte pour mieux comprendre les traumatismes. Leurs résultats mettent en exergue la possibilité que le milieu professionnel puisse jouer un rôle négatif pour les policiers exposés. En fait, Stephens et Miller (1998) se sont intéressés au trauma chez les

policiers en tentant, plus précisément, d'examiner la prévalence des symptômes et de déterminer quels types d'expériences traumatiques étaient plus à risque d'occasionner des SSPT. Les auteurs ont noté que les participants rapportaient davantage de SSPT lorsque les événements traumatisants s'étaient déroulés « en fonction », comparativement aux incidents qui s'étaient déroulés alors que les policiers n'étaient pas en fonction, pour lesquels ils rapportaient moins de symptômes. En ce sens, il appert que dans cet échantillon, le milieu professionnel n'a pas été un « facteur de protection ». Cette relation a aussi été confirmée dans deux autres études réalisées en Nouvelle-Zélande (Huddleston et al., 2006, 2007). Huddleston, Paton et Stephens (2006) proposent l'hypothèse que cette différence pourrait être attribuable à l'intensité des événements, mais également au contexte dans lequel les incidents se sont produits. Lorsque les policiers sont exposés à des ÉPT dans le cadre de leur travail, les caractéristiques de la culture organisationnelle, notamment de la normalisation de la violence et de la peur du jugement des pairs peuvent contribuer à l'apparition de symptômes plus importants (Geoffrion et al., 2015; Huddleston et al., 2006). Ces deux aspects sont toutefois moins présents en contexte personnel. De surcroît, le sens attribué à l'expérience découle d'un processus social et d'expériences antérieures similaires. Il est possible que les événements traumatiques vécus dans le cadre de leur travail aient constitué des expériences inhabituelles ou soudaines pour lesquels ils n'étaient pas préparés à répondre (Blumer, 1986, p. 10-11 ; 68-69). Ainsi, plusieurs variables contextuelles pourraient expliquer pourquoi ces expériences sont vécues et perçues différemment.

La littérature sur les contextes d'exposition aux agressions envers les policiers présente des divergences et soulève des questionnements. D'abord, l'étude Cusson et Gagnon (2011) est essentiellement descriptive. Elle renseigne donc peu sur l'influence du contexte d'exposition sur les conséquences de l'acte pour le policier ou les actions prises par le policier (par ex. : mesures de protection). Ensuite, les résultats des trois études néo-zélandaises (Huddleston et al., 2006, 2007; Stephens et Miller, 1998) soulignent la pertinence de s'intéresser aux événements qui se déroulent en dehors des fonctions policières, comme ceux-ci sont susceptibles d'occasionner des séquelles chez les victimes. Les conclusions s'opposent à ce qui a été observé auprès d'autres professionnels (par ex. : militaires ou travailleurs des services sociaux) (Adler et Castro, 2013;

Mueller et Tschan, 2011), dont les résultats soulignent plutôt que le fait de préparer et d'outiller les professionnels diminue les répercussions pour les personnes exposées.

Plusieurs raisons pourraient expliquer pourquoi les conclusions de ces études sont différentes. Premièrement, il se pourrait qu'à cette époque, l'organisation policière néo-zélandaise n'ait pas éduqué et préparé son personnel de manière à les sensibiliser au phénomène. L'absence d'outils et d'encadrement tout comme la culture organisationnelle peuvent avoir contribué à l'apparition de SSPT. Deuxièmement, contrairement aux études néo-zélandaises (Huddleston et al., 2006, 2007; Stephens et Miller, 1998), les études d'Adler et Castro (2013) et de Mueller et Tschan (2011) ont seulement intégré seulement des expériences vécues en milieu professionnel. En somme, les études qui abordent le contexte d'exposition et son influence sur la perception de l'expérience d'agression sont peu nombreuses. Certaines pistes d'explications ont été proposées, mais elles méritent d'être discutées et vérifiées.

D'autre part, que ce soit en contexte professionnel ou hors fonction, peu de données sont actuellement disponibles pour illustrer l'étendue de la problématique. Le Service de Police de la Ville de Montréal (2020, p. 20) publie annuellement des données sur les accidents de travail qui engendrent des pertes de temps. De 2015 à 2019, les accidents ont connu un sommet en 2017, pour finalement diminuer les deux années suivantes. Toutefois, depuis 2017, le nombre de jours perdus est en constante augmentation, passant de 7 360 jours en 2017 à 9 462 jours en 2019. Cela peut laisser sous-entendre que les incidents sont moins nombreux, mais nécessitent plus de temps pour le rétablissement, ce qui pourrait être attribuable à la gravité des accidents. Il n'est cependant pas possible de savoir quelle proportion de ces pertes de temps était liée à une agression. Finalement, selon les données du Programme de déclaration uniforme de la criminalité [DUC] présentées par Statistique Canada (Moreau, 2018, p. 46; Moreau et al., 2020, p. 45), le nombre de voies de fait envers les agents de la paix déclarés par la police à travers le pays a subi une augmentation de 5 % de 2017 à 2018, suivie d'une seconde hausse de 2 % de 2018 à 2019. Les données de ces rapports sont néanmoins limitées aux incidents graves impliquant des policiers et ne tiennent pas compte du contexte d'exposition dans leurs analyses. Des recherches supplémentaires sont donc nécessaires pour mieux comprendre la problématique et son importance.

1.4 Problématique

Les dernières données publiées par la CNESST (2020, p. 3) et l'ACATC (2019, p. 38) ont exposé une tendance à la hausse des agressions dans les milieux professionnels canadiens et québécois. Le milieu policier ne semble pas y faire exception. Les données du Programme DUC (Moreau, 2018, p. 46; Moreau et al., 2020, p. 45) laissent entrevoir une augmentation du nombre de voies de fait envers les agents de la paix déclarés par la police à travers le pays depuis plusieurs années. Dans la métropole montréalaise, le nombre de jours perdus annuellement en raison d'un accident de travail a augmenté chez les policiers montréalais, et ce malgré la diminution du nombre d'incidents (Service de police de la Ville de Montréal, 2020, p. 20).

La recension des écrits a mis en exergue le fait que les policiers vivent et perçoivent différemment les ÉPT et les agressions, en comparaison avec d'autres professionnels (Dang et al., 2016) ou d'autres membres de la communauté (Galovski et al., 2016). La culture organisationnelle jouerait un rôle sur le choix des stratégies d'adaptation utilisées par les policiers et favoriserait parfois l'adoption de mécanismes inadaptés (Dick, 2000; Swatt et al., 2007).

Compte tenu de leur rôle de figure d'autorité et de la nature de leurs fonctions, les policiers peuvent être ciblés et agressés par des citoyens. La plupart des auteurs ont étudié des événements « graves » et peu fréquents (Ellrich et Baier, 2017; Fridell et al., 2009; Leino, Eskelinen, et al., 2011; Ozkan et al., 2016). Les événements récurrents, « moins graves » et en dehors de l'exercice des fonctions policières ont été moins abordés, bien qu'ils soient également susceptibles d'affecter les professionnels exposés (Cheong et Yun, 2011; Dick, 2000). D'ailleurs, le contexte a une incidence sur le sens que les policiers donnent à l'expérience, ainsi que sur leurs actions et réactions (Birkbeck et LaFree, 1993).

Peu d'attention a été portée au contexte d'exposition « hors fonction », contrairement aux agressions perpétrées dans l'exercice des fonctions policières, qui ont été plus abordées sous des thématiques variées (par ex. : les facteurs de risque, les stratégies d'adaptation ou les répercussions). De surcroît, les recherches (Cusson et Gagnon, 2011; Huddleston et al., 2006, 2007; Stephens et Miller, 1998) qui ont intégré la notion de contexte au sein de leurs analyses ont eu recours à une méthodologie quantitative pour faire la démonstration de relations entre

leurs variables (par ex. : expériences traumatiques et détresse psychologique) ou pour brosser le portrait du phénomène. Or, ces recherches ne permettent pas de bien comprendre le rôle du contexte dans l'interprétation de ces expériences. Des hypothèses ont par ailleurs été formulées quant aux particularités du contexte hors fonction (où les agressions perpétrées seraient plus imprévisibles ou nouvelles et où les policiers pourraient se sentir moins en contrôle de l'événement et plus vulnérables), mais elles demeurent à vérifier empiriquement (Brillon, 2013, p. 73; Centre d'études sur le stress humain, 2019).

Faute d'avoir une définition et une compréhension adéquate du phénomène des agressions envers des policiers hors fonction, il demeure difficile de mettre en place des mesures de prévention adaptées et d'offrir des mesures de prise en charge pour les individus qui en ont le plus besoin. Il importe donc de documenter ces incidents, quelle que soit leur gravité, puisqu'un incident jugé objectivement moins grave peut avoir des répercussions importantes pour la personne exposée, en fonction du contexte de l'événement. Le contexte d'exposition pourrait effectivement être utile pour orienter le personnel soignant dans ses interventions (Dang et al., 2016). Finalement, identifier les effets des expériences en contexte hors fonction enrichit et contribue de façon différente aux connaissances sur le phénomène des agressions (Roy, 2009, p. 206).

Pour surmonter les lacunes de la littérature, la présente étude s'inspire de l'interactionnisme symbolique. Cette approche sied bien pour l'analyse de la conduite humaine (Blumer, 1986, p. 1). Elle repose sur trois prémisses : 1) la signification que les individus donnent aux choses (objets) guide leurs actions, 2) cette signification émerge ou découle de l'interaction sociale avec les autres individus et 3) en faisant face à une situation, un processus d'interprétation modifie et transforme ces significations (Blumer, 1986, p. 2). Ainsi, comme d'autres professionnels qui composent fréquemment avec le danger, la violence ou la mort, les policiers ne sont pas nécessairement affectés significativement par ce dont ils sont témoins ou ce qu'ils vivent. Cela dépend du sens qu'ils attribuent à chacune de leurs expériences. Cette définition de la situation guide ensuite leurs actions (Geoffrion et al., 2016; Mead et Morris, 1934, p. 54). Pour ce faire, les interactionnistes symboliques suggèrent d'aller confronter directement le « monde » à l'étude

pour collecter les données (Blumer, 1986, p. 47) . Les propositions de ce cadre de référence seront des outils essentiels pour atteindre les objectifs de cette recherche.

L'objectif général de ce mémoire est de *comprendre les expériences d'agressions vécues par les policiers lorsqu'ils ne sont pas dans l'exercice de leurs fonctions*. Compte tenu de la présence d'une certaine homogénéité des approches méthodologiques employées jusqu'à maintenant pour étudier le phénomène, il convenait plutôt d'approfondir la compréhension de celui-ci de manière plus détaillée et spécifique, par le biais d'une approche qualitative. Plus spécifiquement, des entretiens semi-directifs ont été réalisés pour recueillir les perceptions et les interprétations des principaux acteurs concernés. Pour bien répondre à l'objectif principal, trois sous-objectifs ont également été fixés : 1) identifier les différentes formes d'agressions vécues hors fonction, 2) identifier les éléments contextuels qui exercent une influence sur la perception de ces incidents et 3) décrire les répercussions de ces expériences chez les participants.

1.5 Cadre théorique

Dans le but de donner un sens aux données brutes recueillies lors de la collecte de données, il importe de présenter le cadre théorique de référence employé. Comme le proposent Paillé et Mucchielli (2016, p. 130), ce mémoire fait appel à une version plus dynamique de l'usage du cadre théorique, c'est-à-dire que les concepts et explications sont utilisés à titre d'outils théoriques et non comme un cadre restrictif. Les propositions théoriques constituent de premiers savoirs, un ensemble d'outils à utiliser à titre de « référents », de « repères », de « levier » ou de « ressources diverses » qui permettent d'expliquer et de circonscrire une situation dans son ensemble (Paillé et Mucchielli, 2016, p. 134). Cette approche laisse place au jugement et à la créativité du chercheur dans son utilisation des outils provenant du cadre théorique de référence, ce qui sied bien avec une logique plus inductive.

Le recours à l'interactionnisme symbolique repose sur plusieurs raisons. En premier lieu, cette approche se distancie de la pensée behavioriste et stipule que l'homme est pourvu d'une conscience de lui et du monde. Le monde est alors le résultat des significations que l'individu lui attribue et n'a donc pas un sens inhérent (Le Breton, 2012, p. 32-33). En second lieu, le niveau d'analyse proposé par ce cadre est plus microscopique et octroie une place centrale à l'acteur.

Cette approche tient ainsi compte du point de vue de l'acteur, de la construction du sens qu'a la situation pour lui et du fait qu'il est en mesure de se comprendre et de renégocier ses actions au fil des interactions (Le Breton, 2012, p. 46). Les prochains paragraphes présenteront les principaux axes théoriques de l'interactionnisme symbolique.

Pour les interactionnistes, l'individu est vu comme un *acteur* (Le Breton, 2012, p. 47). Il s'engage dans différentes activités de représentation individuelle où il perçoit, évalue, agit, négocie, renégocie et s'adapte en regard au sens qu'il donne aux situations. Comme il interagit avec plusieurs acteurs dans le cadre de la vie humaine de groupe, l'individu est confronté à une succession de *situations* pour lesquelles il doit de nouveau se positionner (Blumer, 1986, p. 6). Pour l'aider à définir une situation, l'individu aime avoir à l'avance des informations sur les personnes avec lesquelles il interagit. Cela lui permet entre autres de savoir ce qui est attendu de lui et en retour, ce à quoi il peut s'attendre de ces personnes. Si ce n'est pas le cas, dès qu'il est en présence de personnes dont il n'a pas d'information, il tente d'identifier leur statut socio-économique, leur attitude envers lui, la confiance qui peut leur être accordée ou encore leurs compétences (Goffman, 1969, p. 1). Outre cela, il doit considérer les obstacles, les opportunités, les moyens et les dangers, puis les évaluer et prendre une décision (Blumer, 1986, p. 85).

Dans son propre intérêt, l'individu peut tenter de contrôler la conduite des autres pour influencer la manière dont ils vont le traiter. L'acteur s'efforce alors d'influencer la définition que ces personnes ont de la situation en cours et de les mener à adopter des comportements ou des actions qui concordent avec le plan qu'il a choisi. Avoir un certain contrôle de la situation augmente le sentiment de sécurité de l'individu et lui permet d'introduire différentes stratégies (Goffman, 1969, p. 3; 14; 81). L'approche dramaturgique de Goffman nomme ces activités d'influence des *représentations*. Celles-ci peuvent se faire en solitaire ou en *équipe*. Elles se produisent dans la *région antérieure*, région où la mise en scène est réalisée et où certains standards sont maintenus, voire accentués. Les autres conduites se déroulent en coulisse ou à l'extérieur. La *région postérieure* est l'endroit où sont exercées les conduites qui entrent en contradiction avec les impressions véhiculées dans la représentation. Tous les endroits qui ne peuvent être classifiés dans les deux premières régions font partie de la *région extérieure* (Goffman, 1969, p. 93; 97; 117).

La vie de groupe soulève un second principe cher à cette approche : *l'interaction sociale*. Les *représentations* des uns sont influencées et impactées par celles des autres acteurs. La représentation est vue comme *idéalisée*, puisque l'acteur adapte sa conduite aux attentes de son audience (Goffman, 1969, p. 30). Blumer (1986, p. 8) ajoute qu'au-delà d'être un moyen d'expression, l'interaction est une façon de s'éduquer sur la conduite humaine. Avant de prendre acte, l'individu doit prendre en considération les actions passées et à venir pour déterminer sa propre conduite ou réagir à la situation en cours. L'interaction est vue comme « un champ mutuel d'influence » (Le Breton, 2012, p. 51). Comme les situations peuvent évoluer et se transformer, l'acteur n'est pas passif. Tout au long de l'interaction, il redéfinit la situation et s'ajuste pour faire évoluer la relation avec ses semblables (Blumer, 1986, p. 66-67; Le Breton, 2012, p. 37). Selon Mead et Morris (1934, p. 75), l'interaction est une forme de communication, durant laquelle des *symboles* qui ont chacun une signification sont échangés. Il peut s'agir, par exemple, de gestes, de mimiques, de langages ou de mouvements du corps (Le Breton, 2012, p. 34; 37 ; 49). Ces symboles dits significatifs sont par la suite interprétés, puis servent à définir la situation et guider les conduites. Le processus *d'interprétation* est essentiel pour qualifier une interaction de symbolique (Blumer, 1986, p. 9).

Les interactionnistes symboliques soutiennent que le monde est constitué *d'objets*, qui sont le fruit de l'interaction sociale. Ces objets sont en fait toutes choses qui peuvent être référées ou indiquées. Ils sont le résultat d'une création sociale et n'ont donc pas un sens intrinsèque. Blumer (1986, p. 10-12; 68-70) divise les objets en trois catégories : les objets physiques (par ex. : une table), les objets sociaux (par ex. : un professeur) et les objets abstraits (par ex. : la violence). La signification qu'ont le ou les objets pour l'acteur le prépare à réagir et influence ses conduites. Ce sens peut varier d'un individu à l'autre, puisqu'il découle des interactions sociales dans lesquelles l'acteur s'est engagé et de la manière dont l'objet a été défini dans celles-ci. Toute signification est apprise, transmise et transformée par le biais d'un processus social. La réaction à un objet n'a pas à être immédiate. L'individu peut prendre un moment pour réfléchir et organiser les actions qu'il compte prendre.

L'individu est aussi un objet pour lui-même (Mead et Morris, 1934, p. 136). Il est bien conscient de son existence et peut, de ce fait, se percevoir, entretenir une certaine conception de lui,

dialoguer avec lui-même et poser des actions envers sa personne (Blumer, 1986, p. 62). Sa conscience de lui-même se développe dans le cadre d'interactions et de communications sociales (Mead et Morris, 1934, p. 49-50). Il utilise les gens qui l'entourent à titre de modèles. Il les observe et s'en sert pour remanier ses propres conduites. Il évalue les attitudes et les réactions de ses comparses en fonction de l'environnement, de la situation et du contexte d'expérience (Le Breton, 2012, p. 34; Mead et Morris, 1934, p. 138).

À l'instar de la présente étude, d'autres chercheurs ont utilisé l'interactionnisme symbolique ou se sont inspirés de celui-ci pour mieux comprendre les actions et les comportements des policiers. C'est notamment le cas de Manning (1977) pour exposer la mise en scène du travail de policier ou de Becker (1985) pour formuler ses observations sur la déviance et sur le rôle, les intérêts et les réflexions des représentants de la loi. Plus près de l'objet de notre recherche, Dick (2000), dont les recherches ont été présentées précédemment, s'est aussi inspirée de l'interactionnisme symbolique. Elle a réalisé une étude qualitative dont l'objectif était d'observer le sens que les policiers donnaient au stress qu'ils vivaient. Ces résultats lui permettent de comprendre les émotions, les croyances et les comportements des policiers à la suite d'un incident stressant.

En somme, l'interactionnisme symbolique est un cadre théorique qui se prête bien à l'analyse des comportements et des interactions des policiers. Plusieurs outils théoriques qui ont été énoncés seront d'ailleurs utiles pour donner un sens à la manière dont les expériences d'agressions sont perçues par les participants.

Chapitre 2 – Méthodologie

Ce second chapitre du mémoire présente la méthodologie de recherche utilisée, à la lumière des limites de la littérature scientifique et des objectifs préalablement fixés. Plus précisément, pour étudier l'expérience des policiers exposés à des agressions, la méthodologie qualitative a été retenue et des entretiens semi-directifs ont été réalisés.

2.1 L'approche qualitative

Comme l'avance Becker (2004), les méthodologies qualitatives et quantitatives partagent des objectifs scientifiques conjoints. Chacune à leur façon, ces approches cherchent à comprendre et décrire la société ou la réalité sociale, tout en adressant des questions qui nécessitent des explications plus exhaustives. Cependant, les chercheurs qui adoptent une approche qualitative ne tentent pas de prouver l'existence de relations de manière « absolue », mais s'affairent plutôt à les décrire, les comprendre et les faire connaître. En ce sens, Becker (2004) estime que la recherche qualitative peut générer des hypothèses très intéressantes qui, par la suite, peuvent être vérifiées, à l'aide d'autres analyses qualitatives et quantitatives.

Certes, la thématique des agressions en milieu policier a suscité l'intérêt de nombreux chercheurs, de différentes disciplines. Néanmoins, conformément à ce qui a été souligné antérieurement, cette littérature présente une certaine homogénéité méthodologique. Compte tenu de ce constat, il sied bien d'opter pour une méthodologie qualitative.

Suivant les explications de Paillé et Mucchielli (2016, p. 13), le choix de l'approche qualitative pour cette étude comporte deux volets : d'entrée de jeu, une collecte de données réalisée à partir d'instruments (guide d'entretien, fiche signalétique) et de méthode (entretien semi-directif) qualitatifs, suivie d'une analyse également qualitative. L'analyse qualitative implique d'extraire le sens des entretiens, plutôt que d'en dégager des statistiques, des pourcentages ou des relations mathématiques. Les prochains paragraphes seront consacrés à expliquer et à présenter ces choix méthodologiques.

2.1.1 Méthodologie qualitative : l'expérience des participants

En dépit des critiques qui lui sont parfois adressées, la recherche qualitative a su faire sa place dans les études sur les agressions en milieu policier. Cette place demeure toutefois limitée. Mais qu'est-ce que l'approche qualitative? Creswell (2007, p. 37) explique qu'elle « commence par des hypothèses, une vision du monde, l'utilisation possible d'une lentille théorique et l'étude des problèmes de recherche en examinant la signification que les individus ou les groupes attribuent à un problème social ou humain [traduction libre] ». Les individus, mais plus spécifiquement, leurs interprétations et le sens qu'ils attribuent à leurs expériences, sont au cœur de l'analyse qualitative. Cette approche permet de mieux comprendre l'expérience des acteurs au sein même du milieu où ils évoluent (Paillé et Mucchielli, 2016, p. 13).

Selon Creswell (2007, p. 40), plusieurs arguments peuvent justifier le recours à une méthodologie qualitative. Deux de ces justifications sous-tendent bien le choix de l'approche pour la présente étude. D'abord, cette méthodologie peut être intéressante pour fournir une compréhension détaillée et complexe d'une problématique. Il va sans dire que l'adoption de ce type d'approche favorise la collecte d'informations différentes et plus approfondies sur l'expérience des policiers. D'autre part, Creswell (2007, p. 40) évoque qu'elle sert aussi à étoffer les relations et les tendances qui ont été mises de l'avant dans la recherche quantitative. En ce sens, la recherche qualitative permettra d'analyser les expériences des policiers et les contextes dans lesquels elles se produisent, la signification qui est donnée à ces événements et leurs répercussions. Elle peut de même s'avérer utile pour formuler des hypothèses intéressantes sur ces différentes variables (Becker, 2004). Cela dit, ces suppositions seraient basées sur des données qualitatives empiriquement récoltées et analysées, contrairement à ce qui avait été proposé précédemment dans la littérature (Huddleston et al., 2006).

2.1.2 Entretien semi-directif : approche pour une compréhension plus détaillée du phénomène

L'entretien a été choisi puisque, comme le mentionne Creswell (2007, p. 40), la compréhension détaillée d'un phénomène social s'obtient par le contact direct avec les acteurs qui y sont confrontés. En effet, il permet de recueillir la perspective des acteurs quant à leurs propres

conduites, dans un contexte relationnel particulier, soit celui du chercheur et du participant (Boutin, 2018, p. 23; Poupart, 1997, p. 174). Contrairement au sondage ou au questionnaire, cette rencontre offre la possibilité d'obtenir de l'information plus cohérente, plus approfondie, plus dense, et ce pour chacun des répondants (Weiss, 1995, p. 3). L'entretien de recherche se distingue de la simple conversation, puisqu'il a un objectif bien précis, c'est-à-dire de collecter de l'information par le biais d'un processus scientifique d'investigation (Boutin, 2018, p. 23).

L'entretien semi-dirigé convient davantage à cette recherche. Ce dernier requiert une certaine structure, tout en étant plus souple qu'un entretien de type directif. Bien que des thèmes spécifiques puissent être abordés, il laisse de même place à la créativité du participant et du chercheur. Le responsable de l'entrevue peut ainsi demander des éclaircissements ou explorer plus en profondeur les réponses qui lui sont offertes (Sauvayre, 2013, p. 9). Ce format seyait bien pour ce projet, puisque les policiers avaient l'opportunité d'expliquer en détail ce qu'ils avaient vécu, de situer leur expérience et d'expliquer dans leurs mots, le sens qu'avait l'événement pour eux. De plus, les participants qui se sentaient plus à l'aise pour développer leurs réponses ou qui souhaitaient approfondir ou introduire une thématique en lien avec le sujet ont pu le faire sans que la chercheuse ait besoin d'intervenir.

2.2 La préparation et le déroulement des entretiens

2.2.1 L'échantillonnage, la prise de contact et le choix des participants

De manière concrète, cette recherche s'inscrit dans un projet plus large mené en collaboration avec la Fraternité des policiers et policières de Montréal sur les agressions en contexte « hors fonction ». Pour procéder au recrutement, la Fraternité a d'abord envoyé un courriel à l'ensemble de ses membres (plus de 4 000 employés) ayant une adresse courriel valide, pour les inviter à participer à un sondage, dont les résultats ne sont pas abordés dans ce mémoire.

Par la suite, les participants qui avaient vécu des incidents alors qu'ils arrivaient ou quittaient leur milieu de travail (par ex. : agressions lorsque les policiers ne sont pas en fonction) pouvaient soumettre leur candidature pour la réalisation d'un entretien. Près de 430 policiers se sont prêtés volontaires pour cette seconde étape. Les participants ont été sélectionnés aléatoirement à l'aide

de la fonction ALEA du logiciel Excel, puis ont été sollicités par courriel ou téléphone (Miles et Huberman, 2003, p. 60). Ceux qui souhaitaient prendre part à la recherche avaient dès lors un délai de sept jours pour manifester leur intérêt.

Outre la sélection aléatoire, deux participants ont également été inclus à la recherche par recommandation d'un autre participant (échantillonnage par boule de neige). Comme le soulignent Miles et Huberman (2003, p. 60), ce type d'échantillonnage est intéressant puisque certains participants pouvaient suggérer « des cas riches en information ».

Au total, ce sont 23 entretiens qui ont été réalisés entre les mois de juin 2019 et septembre 2019. Après une quinzaine d'entretiens, une certaine saturation empirique était perceptible. Il était entre autres possible de remarquer une redondance des thématiques et des catégories, ce qui témoignait d'une homogénéité des discours (Polit et Beck, 2010).

En plus de la Fraternité des policiers et policières de Montréal, cette recherche a aussi été facilitée par l'octroi d'une bourse de la part du *Centre interuniversitaire de recherche sur les réseaux d'entreprise, la logistique et le transport*.

2.2.2 Présentation de l'échantillon

L'échantillon de la présente étude comprend 23 participants : cinq femmes (22 %) et 18 hommes (78 %). Ceux-ci sont âgés entre 25 ans et 52 ans (moyenne de 38 ans). Ils ont entre quatre et 31 années d'expérience (moyenne de 15,5 années d'expérience). La majorité d'entre eux occupe un poste d'agent de quartier (19 participants), alors que les autres occupent des postes plus spécialisés ou de gestion (quatre participants).

Le tableau 1 présente les caractéristiques des participants rencontrés et les incidents d'agressions abordés lors des entrevues.

Tableau 1. – Caractéristiques reliées aux participants rencontrés et leurs incidents d'agressions

NOM FICTIF	SEXE	ÂGE	NIVEAU DE SCOLARITÉ ATTEINT	ANNÉES D'EXP.	POSTE OCCUPÉ	AGRESSIONS
ANNE	F	33	Cours universitaire à la carte	13	Agent de quartier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infraction contre les biens - se faire crever son pneu 2. Infraction contre les biens - se faire crever son pneu
ANDRÉ	M	46	Diplôme d'études collégiales	26	Agent de quartier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infraction contre les biens - se faire crever son pneu 2. Infraction contre les biens – méfait 3. Infraction contre les biens - se faire voler 4. Infraction contre les biens - se faire voler
BASTIEN	M	34	Diplôme d'études collégiales	13	Agent évaluateur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se faire suivre, observer - Se faire suivre en véhicule 2. Rencontre non souhaitée - Se faire reconnaître, identifier comme policier
CHARLES	M	34	Baccalauréat	9	Agent de quartier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rencontre non souhaitée - Se faire reconnaître, identifier comme policier 2. Rencontre non souhaitée - Se faire reconnaître, identifier comme policier
DAVID	M	34	Certificat	13	Agent de quartier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rencontre non souhaitée - Se faire reconnaître, identifier comme policier ET se faire suivre, observer - se faire observer
ÉMILE	M	38	Baccalauréat	13	Agent de quartier	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rencontre non souhaitée - Se faire reconnaître, identifier comme policier ET se faire suivre, observer - se faire observer ET Menaces et intimidation 2. Infraction contre les biens - Méfait ET Menaces et intimidation ET Rencontre non souhaitée - Interaction sans être reconnu

FRANCIS	M	42	Certificat	21	Agent de quartier	1. Infraction contre les biens – Méfait
GEORGE	M	41	Diplôme d'études collégiales	19	Agent de quartier	1. Infraction contre les biens - Méfait
HUBERT	M	39	Diplôme d'études collégiales	18	Agent de quartier	1. Infraction contre les biens – Vol 2. Se faire suivre, observer - se faire observer 3. Rencontre non souhaitée - Interaction sans être reconnu
ISAAC	M	33	Diplôme d'études collégiales	12	Agent de quartier	1. Se faire suivre, observer - Se faire observer 2. Rencontre non souhaitée - Se faire reconnaître, identifier comme policier
JULIEN	M	39	Cours universitaire à la carte	18	Agent de quartier	1. Agression - Témoin agression physique envers son collègue 2. Infraction contre les biens - se faire crever son pneu 3. Infraction contre les biens - se faire crever son pneu
KARL	M	28	Diplôme d'études collégiales	5	Agent de quartier	1. Se faire suivre, observer - Se faire observer ET rencontre non souhaitée - Se faire reconnaître, identifier comme policier 2. Infraction contre les biens - se faire crever son pneu (tentative)
LOUIS	M	30	Diplôme d'études collégiales	7	Agent de quartier	1. Menaces et intimidation
CHARLOTTE	F	42	Baccalauréat	18	Agent enquêteur	1. Infraction contre les biens - se faire dévisser les boulons de sa voiture 2. Infraction contre les biens - se faire crever son pneu
NICHOLAS	M	26	Diplôme d'études collégiales	5	Agent de quartier	1. Infraction contre les biens – Méfait

						2. Se faire suivre, observer - se faire observer
OLIVIER	M	25	Certificat	5	Agent de quartier	1. Rencontre non souhaitée - Se faire reconnaître, identifier comme policier
CHANTAL	F	52	Diplôme d'études collégiales	31	Agent de quartier	1. Se faire suivre, observer - Se faire suivre en véhicule ET Menaces et intimidation 2. Menaces et intimidation
PAUL	M	27	Diplôme d'études collégiales	4	Agent de quartier	1. Infraction contre les biens - Méfait (témoin)
DIANE	F	42	Certificat	19	Section enquêtes spécialisées	1. Se faire suivre, observer - Se faire suivre à pied 2. Se faire suivre, observer - Se faire suivre à pied
QUENTIN	M	48	Baccalauréat	27	Agent de quartier	1. Agression - Agression armée avec véhicule ET Menaces et intimidation Et Se faire suivre, observer - Se faire observer 2. Se faire suivre, observer - Se faire suivre en véhicule Et Menaces et intimidation
RICHARD	M	46	Cours universitaire à la carte	22	Agent de quartier	1. Infraction contre les biens - Méfait 2. Rencontre non souhaitée - Ne pas se faire reconnaître ET Se faire suivre, observer - observer 3. Rencontre non souhaitée - Se faire reconnaître, identifier comme policier 4. Rencontre non souhaitée - Se faire reconnaître, identifier comme policier 5. Rencontre non souhaitée - Se faire reconnaître, identifier comme policier ET Se faire suivre, observer - Se faire observer

SIMON	M	48	Diplôme d'études collégiales	24	Agent de quartier	1. Rencontre non souhaitée - Se faire reconnaître, identifier comme policier ET Se faire suivre, observer - Se faire observer
ÉLYSE	F	38	Certificat	14	Fonctions supérieures	1. Infraction contre les biens - se faire dévisser les boulons de sa voiture 2. Infraction contre les biens - se faire crever son pneu

2.2.3 Les entretiens exploratoires

Avant d’amorcer le travail de terrain, deux entretiens exploratoires ont été réalisés. Comme le soutient Sauvayre (2013, p. 8), ces entretiens « permettent de tester des pistes, de se familiariser avec le terrain, de s’entraîner à questionner et à écouter, de construire progressivement le guide d’entretien et de le tester ». Plus spécifiquement, ceux-ci offrent l’occasion de mettre à l’épreuve la première version de l’outil de collecte (son format convient-il ou présente-t-il certaines limites?). Finalement, il s’agit aussi d’une bonne manière d’identifier les faiblesses du chercheur en contexte de terrain.

Cette étape s’avérait d’autant plus importante puisque la méthode choisie (entretien semi-dirigé) requiert une excellente écoute de la part du chercheur. Ainsi, deux entretiens préparatoires ont été réalisés auprès de policiers de la Sûreté du Québec à l’hiver 2019, soit quelques mois avant le début officiel du travail sur le terrain. Ils ont entre autres permis de mettre en lumière les forces et les faiblesses des outils et des aptitudes de la chercheuse responsable des entrevues. À titre d’exemple, certaines réponses auraient nécessité que la chercheuse demande des éclaircissements supplémentaires. Pour pallier cette problématique, certains mots-clés et relances ont été préparés. En contrepartie, dans le cas des deux entretiens préparatoires, une relation de confiance s’est rapidement installée entre la chercheuse et les participants. Les participants ont semblé bien à l’aise pour répondre aux questions et pour développer leurs réponses, même sur des sujets plus délicats. Cela a donc confirmé que les premiers thèmes du guide d’entretien ainsi que l’attitude de la chercheuse permettaient de créer un climat propice à la confiance et au partage de l’expérience.

2.2.4 Le guide d'entretien et le choix des thèmes centraux

Le choix des thèmes abordés dans le guide d'entretien (voir Annexe 1) s'est fait en considérant les lacunes de la littérature scientifique et en intégrant des éléments nécessaires à un second projet traitant de la sécurité des stationnements.

Pour débiter les entretiens, une consigne de départ a été utilisée : « *Pouvez-vous me parler de la violence au travail en milieu policier?* ». Cette dernière offrait l'occasion aux participants de s'exprimer librement sur ce qu'étaient pour eux la violence au travail ou les agressions, tout en mentionnant des exemples vécus. En fonction des sujets abordés par le répondant, des relances (thématiques ciblées) étaient alors prévues pour développer davantage les idées proposées. Cette première grande section constituait une bonne introduction au sujet, avant d'entamer la seconde partie, qui impliquait de rapporter des détails personnels et précis. Encore une fois, une consigne a été utilisée : « *J'aimerais que vous me racontiez un incident de violence que vous avez vécu alors que vous n'étiez pas dans l'exercice de vos fonctions* ». Ensuite, le ou les événements rapportés dans la première et la deuxième section étaient utilisés pour répondre à la troisième section, qui s'attardait aux particularités des agressions vécues, alors que les policiers ne sont pas dans l'exercice de leurs fonctions. Les participants pouvaient donc comparer leurs expériences dans des contextes différents. Les entrevues se sont conclues sur des questions qui leur permettaient de partager leur opinion sur le phénomène.

2.2.5 Le déroulement des entretiens

Les 23 entretiens se sont déroulés de juin à septembre 2019. Pour que les policiers se sentent à l'aise de discuter de la thématique, le lieu et le moment de la rencontre étaient laissés à leur discrétion. En ce sens, plusieurs entrevues se sont déroulées aux lieux de travail des participants (postes de quartier, centres opérationnels ou autres bureaux du Service de police de la Ville de Montréal). Cette option était intéressante, surtout dans les cas où les événements rapportés par les policiers avaient eu lieu aux abords du lieu de la rencontre. Les participants pouvaient, par exemple, retourner sur les lieux de l'incident avec la chercheuse. Cela a pu, d'une part, faciliter la remémoration de certains détails et émotions vécus au moment de l'incident et d'autre part, aider la chercheuse à bien situer et visualiser l'expérience des participants. D'autres ont

cependant préféré que la rencontre soit tenue dans les locaux de la Fraternité des policiers et policières de Montréal ou encore, à leur domicile. La durée des entrevues varie entre 53 minutes et 107 minutes, pour une durée moyenne de 70 minutes. Des fiches signalétiques ont aussi été remplies pour mieux connaître l'échantillon (voir Annexe 2).

L'interaction entre la chercheuse et les participants a été l'occasion de mieux comprendre et interpréter les expériences vécues par les policiers. Somme toute, les participants se sont montrés ouverts à discuter de leurs incidents et lorsque certains sujets semblaient présenter un risque d'inconfort, ils ont été évités.

2.2.6 Les considérations éthiques

Comme toutes recherches qui impliquent des êtres humains, la présente étude nécessitait de considérer les enjeux éthiques pour les participants. Le projet a d'ailleurs été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche – Société et culture (CER-SC) (numéro de certificat : #CERSC-2019-042-D-1).

Pour s'assurer du consentement libre, éclairé et continu, un formulaire d'information et de consentement qui énoncent les détails du projet de recherche a été soumis aux participants. Avant de débiter l'entretien, le document a été lu par la chercheuse aux policiers et ces derniers pouvaient demander les éclaircissements qu'ils jugeaient nécessaires. Il leur a de même été rappelé qu'ils pouvaient, à tout moment et sans justifier leur décision, se retirer de la recherche ou refuser de répondre à une question.

Un autre enjeu éthique à considérer était celui de dialoguer avec des participants qui ont vécu des agressions potentiellement traumatisantes. Il était impératif de limiter les torts que les questions pouvaient avoir sur les participants (Babbie, 2013, p. 63-64). Effectivement, le fait de se remémorer les circonstances d'un événement précis peut engendrer un inconfort, du stress, de la peur et diverses émotions. Ces risques et inconvénients étaient clairement explicités dans le formulaire d'information et de consentement. La chercheuse avait aussi préparé une liste de ressources à suggérer aux participants en cas de besoin.

En vue de la publication des résultats, il était nécessaire de garantir la confidentialité des participants. Dans cette optique, des prénoms et noms fictifs leur ont été octroyés. De surcroît, si certains éléments de réponses qui pouvaient mener à l'identification des participants étaient rapportés, la chercheuse s'est assurée de modifier ceux-ci de manière qu'ils soient moins précis et détaillés.

2.3 La stratégie analytique

L'analyse qualitative implique de traiter les données recueillies pour en faire ressortir des significations (Paillé et Mucchielli, 2016, p. 15). L'objectif est en fait qu'un sens ou une interprétation partagée de l'expérience émerge à la suite de différentes opérations cognitives de la part du chercheur. Le modèle de l'enquête sociologique par induction analytique a été adopté, tout comme l'ont fait d'autres auteurs auparavant (Côté-Boucher, 2016; Sheptycki, 2005).

Avant d'entamer le codage, les 23 entretiens ont été transcrits. Cette étape a permis de se réappropriier le contenu des entretiens, tout en offrant l'opportunité d'émettre de premiers constats sur le matériel recueilli. La technique de l'analyse thématique a ensuite été retenue pour épilucher les entretiens. Selon Paillé et Mucchielli, (2016, p. 236) elle « consiste, dans un sens, à procéder systématiquement au repérage, au regroupement et, subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés dans un corpus ». Cette dernière possède deux fonctions principales : d'emblée, le repérage des thèmes de la recherche en lien avec les objectifs fixés, puis l'identification de parallèles entre ces thèmes (par ex. : comparaison, divergence ou ressemblance) (Paillé et Mucchielli, 2016, p. 236).

Pour le travail de thématisation, en raison du volume du corpus, il apparaissait stratégique d'opter pour un logiciel de codage de données qualitatives. C'est donc le logiciel NVivo 12 Plus qui a été utilisé. Le choix de la démarche s'est arrêté sur la thématisation séquencée, de manière à obtenir une analyse plus uniforme et logique (Paillé et Mucchielli, 2016, p. 241). Dans un premier temps, trois entretiens ont été sélectionnés pour constituer une première version de fiche thématique. Celle-ci comprenait des explications et des définitions pour guider le processus de codification. La fiche a par la suite été appliquée sur un nouvel entretien et a été présentée aux directeurs de recherche. Cette étape a permis de mettre en lumière certaines lacunes, de clarifier, de subdiviser

et de réorganiser les thèmes. Dans un second temps, cette nouvelle version de fiche thématique a servi d'outil pour analyser tout le corpus.

Pour obtenir une compréhension détaillée des thèmes de la recherche, une seconde analyse a été réalisée en comparant les cas (analyse horizontale). Des tableaux ont été construits pour faciliter l'examen, le regroupement et la confrontation des discours des participants. Le fruit de ces tableaux est présenté de façon exhaustive dans le chapitre des résultats.

Finalement, puisque le phénomène des agressions chez les policiers en contexte « hors fonction » demeure peu connu et étudié dans la littérature, l'approche de recherche par cas ou vignettes semblait appropriée. Elle permet entre autres d'intégrer et de comprendre le contexte particulier dans lequel l'expérience prend forme, un élément indispensable pour cette recherche (Barlatier, 2018; Roy, 2009). Ainsi, comme le suggère Roy (2009), des fiches pour chacun des entretiens ont été réalisées pour mieux comprendre l'expérience individuelle de chaque participant et la manière dont étaient vécus et perçus les événements. Dans ces fiches, l'information a été résumée et retravaillée, puis organisée sous un format uniforme et s'inspirant des objectifs de la recherche. Cette manière de procéder facilite la comparaison des expériences des participants et le repérage de tendances (similitudes, divergences) dans le corpus. Deux profils (cas typiques) se sont dégagés de l'analyse des éléments contextuels ayant une incidence sur la perception de l'expérience et sur les répercussions rapportées par le participant. Ces cas typiques sont également présentés dans le chapitre des résultats.

Chapitre 3 – Résultats

3.1 Des incidents qui outrepassent le travail : les agressions en contexte « hors fonction »

Les policiers rencontrés dans le cadre des entretiens ont vécu des incidents qui peuvent être classés selon cinq grandes catégories : 1) les agressions physiques, 2) les infractions contre les biens, 3) les menaces et l'intimidation, 4) les interactions non souhaitées et finalement, 5) s'être fait suivre ou observé. Ces événements ont principalement eu lieu alors que les policiers se rendaient ou quittaient leur lieu de travail ou se trouvaient plutôt dans un contexte personnel.

Les prochaines sous-sections présenteront des résumés de l'expérience des participants pour exemplifier chacune des catégories d'incidents. Pour ce thème, les résumés ont été privilégiés aux extraits puisqu'ils permettent de simplifier les discours, comme les policiers avaient tendance à faire plusieurs allers-retours entre les faits, les émotions et les répercussions associés à ces événements dans leurs explications. D'autre part, dans une optique de confidentialité des participants, les résumés facilitent le retrait de détails singuliers qui auraient pu conduire à l'identification des participants.

3.1.1 Les agressions physiques

Peu de participants ont rapporté avoir été victimes d'agressions physiques alors qu'ils n'étaient pas dans l'exercice de leurs fonctions. Tous les incidents vécus hors fonction énoncés dans cette catégorie se sont produits aux abords des postes de quartier, où les policiers travaillaient au moment de l'incident. Dans un des cas, le participant a été témoin de l'agression physique de son collègue de travail à l'aide d'un objet contondant. Dans un second cas, il s'agit d'une agression armée à l'aide d'un véhicule :

Quentin – Tôt le matin, Quentin et deux de ses collègues sont en direction du poste de police après s'être stationnés dans le stationnement désigné pour les employés, un stationnement ouvert au public et non clôturé. Un individu est assis dans sa voiture, immobilisée au fond du stationnement. Ce dernier avance son véhicule pour se rapprocher des trois policiers, puis lance

quelques remarques désobligeantes à la collègue de Quentin. Il fait ensuite patiner les pneus du véhicule. Pendant ce temps, Quentin et sa collègue ont le temps de franchir la clôture qui sépare le stationnement du poste de quartier, mais pas leur collègue. L'individu accélère alors en direction des policiers, tout en continuant de crier des bêtises. Il heurte finalement la clôture et quitte rapidement les lieux.

Les différentes expériences d'agressions rapportées par les participants présentent des similitudes. Dans tous les cas, les participants s'en sont sortis indemnes physiquement. Ils n'ont donc pas eu de blessures physiques à la suite de l'agression. De plus, les assaillants ou les « agresseurs » ont tous été arrêtés, identifiés et traduits en justice.

3.1.2 Les infractions contre les biens

Les infractions contre les biens en contexte hors fonction ont été relatées par de nombreux participants. Dans toutes les infractions rapportées, le bien ciblé était la voiture personnelle des participants. La quasi-totalité des incidents se serait produite alors que les policiers étaient stationnés pour leur quart de travail, soit dans le stationnement offert par leur employeur, dans un stationnement public ou dans un stationnement privé. Dans la plupart des cas où les infractions se sont produites dans un stationnement, les policiers n'ont pas la certitude que l'incident a eu lieu à cet endroit pour différentes raisons. Pour la plupart, ils ont pris connaissance du bris après avoir quitté le stationnement ou même le lendemain. De plus, les participants ne bénéficient pas de preuves qui pourraient leur confirmer de manière irréfutable qu'ils ont bel et bien été victimes d'un délit. Par exemple, ils ne disposent pas d'images de vidéosurveillance où ils pourraient constater l'infraction ou de témoins qui pourraient certifier celle-ci. En ce sens, il leur est impossible d'écarter toutes les autres hypothèses. Il est par exemple possible que certaines de ces infractions soient plutôt attribuables à un bris ou à un accident (par ex. : crevaison accidentelle d'un pneu). En dépit du manque de preuve, la thèse dominante chez la majorité des participants est celle de l'acte délibéré ayant eu lieu dans le stationnement.

Les participants ont été victimes de quatre types d'infractions contre les biens : s'être fait crever le pneu de sa voiture, s'être fait voler, s'être fait dévisser les boulons des roues de sa voiture et finalement avoir été victimes d'un méfait « autre » (par ex. : égratignures, bris de pare-brise). De

surcroît, chacun des types d'incidents a été cité par plus d'un participant et certains ont même vécu plusieurs types d'infractions contre leurs biens. L'incident le plus fréquemment relaté était celui du pneu crevé. André est un des participants qui a été victime de ce délit. C'est une fois chez lui, le lendemain, qu'il a constaté le bris :

André – André quitte le poste de quartier en direction de son domicile. Durant le trajet, il entend des bruits étranges. En arrivant à sa demeure, il fait le tour du véhicule, mais ne constate rien d'anormal. André explique comment il a découvert le bris, après avoir constaté, le lendemain, la présence d'un avertisseur visuel dans sa voiture lui indiquant une basse pression dans l'un de ses pneus :

« Je remets de l'air. Je mets de l'air. Le problème c'est que le clou n'était pas visible, t'sais. Une journée après, le lendemain, je me rends compte que là il a re-dé-soufflé. Je fais le tour de mon pneu, en virant mon pneu, j'ai vu... C'était un coup qui était presque dans le flanc du pneu. » - André

Quant à Charlotte, c'est plutôt sur le chemin du retour, après avoir terminé son quart de travail, qu'on lui a fait constater que l'une des roues de sa voiture ne disposait plus de boulons :

Charlotte – Charlotte est dans son véhicule, immobilisé à un feu de circulation. Une personne à proximité de sa voiture lui mentionne : « madame, vous n'avez pas de boulons sur vos roues! ». La participante, qui ne sait pas trop ce que cela signifie, contacte son conjoint, qui lui indique de laisser la voiture sur place.

Quelques participants ont été victimes de méfaits « autres ». Ce type d'incident regroupe un ensemble de méfaits qui ciblent aussi les véhicules personnels des participants. Les expériences sont variées : des égratignures sur la porte ou le coffre arrière, ou encore le pare-brise, le rétroviseur ou le phare fracassé.

Dans la majorité des cas, les policiers n'ont aucune idée de la personne qui a commis le délit. Une participante croit fermement qu'elle a été ciblée compte tenu de son travail d'enquête auprès d'un groupe de criminels. Toutefois, au même titre que ses collègues, aucun individu n'a été formellement suspecté pour cette infraction.

3.1.3 Les menaces et l'intimidation

Quelques participants ont rapporté avoir reçu des menaces ou avoir été victimes d'intimidation en dehors de l'exercice de leurs fonctions. Ces incidents ont eu lieu alors que les policiers arrivaient ou quittaient leur lieu de travail, soit à proximité du poste de police ou en route vers leur domicile. Dans plusieurs cas, les suspects étaient des individus criminalisés ou des sympathisants de groupes criminels. Cependant, dans le cas d'Émile, l'enquête a permis de conclure qu'il s'agissait d'un individu qui présentait des troubles de santé mentale :

Émile – Émile stationne son véhicule. En se rendant au poste de quartier, il constate qu'un homme le fixe du regard. Lorsqu'il arrive près de lui, l'homme lui demande s'il est policier. Comme l'individu lui paraît étrange, le policier hésite et lui répond : « ben peut-être pourquoi? ». L'homme lui mentionne en anglais qu'il souhaite tuer un policier et lui demande s'il est lui-même un policier. Émile lui répond qu'il n'est pas policier. Alors que le participant se questionne sur la manière dont il doit réagir, il reçoit un appel d'un collègue de travail qui est au poste de police. Sans trop s'en rendre compte, alors qu'il discute avec son collègue, Émile quitte tranquillement les lieux et avise ses collègues de la présence de l'homme.

Dans le cas d'Émile, il ne connaissait pas la personne à l'origine des menaces. C'est aussi le cas pour une partie des participants, qui n'avaient même jamais vu le suspect auparavant. Les autres participants connaissaient les suspects en raison d'interventions précédentes (par ex. : une enquête, une arrestation, un appel pour une plainte). Dans tous les cas sauf un, des procédures d'enquête et de mise en accusation ont été mises en œuvre.

3.1.4 Les interactions non souhaitées

Plusieurs participants ont raconté avoir eu une interaction non souhaitée en lien avec leur travail, alors qu'ils n'étaient pas en fonction. Par « non souhaitées », il est question de rencontres imprévues, surprises ou non désirées. Deux participants ont même vécu plusieurs incidents de cette catégorie. Durant ces incidents, certains policiers ont été reconnus, alors que d'autres ne l'ont pas été. Dans le cas du premier type (avoir été reconnu), les participants ont été reconnus personnellement (par des individus avec lesquels ils étaient intervenus auparavant) ou identifiés

à titre de policiers (à la suite d'observations des individus). Les événements soulevés ont eu lieu alors que les policiers arrivaient ou quittaient le travail ou encore sur leur temps personnel.

Dans le cas de David, il s'est fait reconnaître en civil par un individu qu'il venait d'interpeller dans la soirée :

David – Il est 4h00 du matin quand David termine son quart de travail. En marchant pour se rendre à l'endroit où sont stationnés les véhicules des employés, il tombe nez à nez avec un homme qu'il a interpellé pendant la soirée. David est certain que l'individu l'a reconnu. Lui et l'homme se sont rencontrés à de nombreuses reprises dans le cadre d'interventions policières. L'individu fixe constamment David du regard, lui crie quelques mots en anglais et continue à marcher. David, qui n'a pas bien compris les propos de l'homme, explique comment il a réagi : « J'ai commencé juste à parler dans ma manche, comme si j'étais en filature sur lui, genre, pour dire il est où, comme si je travaillais. [...] Finalement, il est parti. Mais t'sais à deux reprises [il] se retournait vers moi, puis il me fixait du regard ».

Tout comme David, la plupart des participants qui se sont fait reconnaître l'ont été par des personnes connues des services policiers. Quelques participants ont été identifiés comme policiers, mais n'ont pas été reconnus personnellement. Le cas de Charles témoigne bien de ce genre de situations :

Charles – Charles stationne son véhicule dans une rue près du poste de quartier où il travaille. Alors qu'il marche sur le trottoir, un homme jaillit d'entre deux véhicules devant lui, sa main cachée sous son veston. L'individu, que le policier ne connaît pas, mentionne alors au participant qu'il sait qui il est, qu'il sait qu'il est un policier et qu'il sait que le participant fait partie d'une organisation qui ne cesse de le harceler. L'individu semble divaguer et tenir des propos paranoïaques. Comme le policier croit que l'homme pourrait être armé, il ne répond pas, puis quitte rapidement les lieux. Le participant avise ses collègues en arrivant au travail.

Dans le cas du second type (participants non reconnus), les participants n'ont pas senti que les individus avaient connaissance qu'ils interpellaient un policier :

Hubert – Il est tôt le matin lorsque Hubert se stationne dans un stationnement temporairement désigné pour les employés. Il doit marcher quelques minutes pour se rendre à son poste de quartier. Pendant son trajet, il croise un individu qui semble présenter des troubles de santé mentale. Il donne des « câlins » à tous les passants. Le policier constate rapidement que les piétons ne sont pas à l'aise avec la situation et lui non plus. Il n'a vraiment pas envie de donner un câlin à cet homme, mais il ne sait pas trop comment il réagira s'il se montre réticent envers lui. Le participant décide finalement d'avancer sa main pour lui faire un « poing contre poing ». L'individu réagit heureusement bien. Hubert continue son chemin.

L'ensemble des incidents rapportés par les policiers se sont somme toute bien conclus. Dans les cas où les participants croyaient que le citoyen pouvait être armé, ce n'était pas le cas. Lorsque les incidents ont impliqué des échanges verbaux de proximité, tous les participants rencontrés ont réussi, chacun à leur façon, à se sortir de cette situation inconfortable. Durant les discussions, certains ont nié le fait qu'ils étaient policiers ou qu'ils étaient la personne que le citoyen croyait avoir identifiée et d'autres ont plutôt acquiescé.

3.1.5 Se faire suivre ou observer

Plusieurs des participants rencontrés ont témoigné s'être fait suivre ou observer alors qu'ils n'étaient pas en fonction. Encore une fois, certains participants ont narré avoir vécu ce genre d'incidents à plus d'une reprise. Se faire observer alors qu'ils arrivent ou quittent le travail semble être un événement plus fréquent que de se faire suivre. Les participants ont été observés par une personne connue des services policiers ou par un individu qu'ils ne connaissent pas ou n'ont pas eu le temps de reconnaître. Par exemple, dans un cas, l'individu observait les arrivées et les départs (heures de changement de relève) de tous les policiers d'un poste de quartier :

Isaac – Isaac constate pendant plusieurs jours, alors qu'il arrive au travail, qu'un individu est présent et observe les policiers qui arrivent et quittent le stationnement. Il s'agit d'un stationnement public, partagé entre les citoyens et les policiers. L'individu est connu des policiers de son poste de quartier. Isaac et ses collègues ont l'impression qu'il mémorise des informations à leur sujet (par ex. : modèles de leurs véhicules ou numéros d'immatriculation).

Comme c'est le cas d'Isaac, la majorité des participants qui se sont fait observer sont d'avis que la personne regardait volontairement des policiers. Les observations ont parfois lieu dans un contexte plus ciblé, personnel et intimidant :

Karl – Le participant termine son quart de travail. Alors qu'il s'approche de sa voiture personnelle, il constate qu'un individu qu'il connaît est dans sa voiture, immobilisée près de la sienne. Il explique comment il se sent : « Je reconnais le gars, puis je sais que c'est un gars de gang de rue. Puis, [il] était arrivé des événements dans les semaines d'avant, puis tout, où est-ce que j'étais quand même pas *safe* ». Karl s'est tout de même rendu à sa voiture et a contacté des collègues. L'individu n'avait aucun motif valable pour être stationné à cet endroit.

Les policiers qui ont relaté avoir été suivis l'ont été alors qu'ils circulaient en véhicule ou qu'ils marchaient. Pour ceux qui ont été suivis en véhicule, certains ont été suivis en quittant leur lieu de travail. Dans un autre cas, le participant avait quitté le travail tard en fin de soirée et s'était arrêté dans un lieu public, avant d'arriver à son domicile. Un individu stationné près de lui l'a identifié comme policier en raison d'une chemise de travail laissée sur le siège passager. S'en sont suivis les événements suivants :

Quentin – En retournant à son véhicule, Quentin constate un homme dans une voiture sportive, immobilisée juste à côté de la sienne. Alors qu'il est toujours stationné, l'homme appuie sur l'accélérateur et un bruit imposant de moteur se fait entendre. Le participant quitte le stationnement avec son véhicule. L'individu qui semble agressif aux yeux du participant décide de le suivre. Quentin connaît bien le quartier. Il tourne plusieurs fois sur différentes rues, puis perd de vue l'individu. Le policier, qui souhaitait prendre le numéro d'immatriculation de l'individu, le retrace quelques minutes plus tard. Quentin parvient à se positionner derrière lui après quelques manœuvres, prend les informations du véhicule de l'homme et le sème pour de bon.

Une seule participante a raconté s'être fait suivre à pied. Ce type d'incidents se serait reproduit à quatre reprises :

Diane – Ce matin-là, Diane arrive à l'avance pour se trouver une place de stationnement, à quelques minutes à pied de son lieu de travail. Alors qu'elle marche, elle voit un individu en face

d'elle, du même côté du trottoir. Elle traverse alors la rue, mais constate qu'il s'approche d'elle. Soudainement, Diane remarque que l'homme enfile des gants noirs. Comme il fait environ 20 degrés Celsius, la participante trouve cela très étrange. Elle continue de marcher d'un pas décidé et tourne sur une rue plus achalandée, où elle croise une équipe de travailleurs. L'homme continue finalement son chemin.

Les derniers paragraphes permettent de constater une diversité d'incidents vécus en contexte hors fonction. Certaines agressions visent plus spécifiquement ou directement l'intégrité physique des policiers. D'autres agressions ciblent plutôt l'intégrité psychologique des participants ou les visent indirectement en s'en prenant à leurs biens personnels. Des participants ont rapporté jusqu'à cinq incidents. Il a parfois été nécessaire pour la chercheuse de limiter le nombre d'incidents discutés pour éviter de demeurer trop en surface dans les explications. Il importe également de souligner que certains incidents cités par les participants, compte tenu de leur plus grande complexité, pouvaient faire partie de plus d'une catégorie. Se faire suivre ou observer a été la thématique la plus abordée par les participants, suivie par les infractions contre les biens. En contrepartie, le thème des agressions physiques était largement moins abordé par les participants. La prochaine section s'attarde à l'incidence des variables contextuelles sur la manière dont est perçu l'incident par le policier.

3.2 Le contexte d'exposition et la perception de l'événement

Les événements mentionnés précédemment se déroulent dans un contexte hors fonction. Plusieurs de ces situations ont déjà été expérimentées par des policiers dans le cadre de leur travail (par ex. : un citoyen agressif verbalement ou physiquement). Cependant, en raison de différents éléments propres au contexte dans lequel se déroule l'expérience, il semble que les incidents ne soient pas vécus et perçus de la même façon.

Il convient d'abord de définir, en regard des discours des participants, ce que signifie le contexte « hors fonction ». D'après les policiers rencontrés, le contexte hors fonction est une situation où ces derniers ne disposent pas de ressources professionnelles à proximité (par ex. : émetteur-récepteur, veste pare-balles, collègues de travail) et où ils ne sont pas nécessairement conscients, alertes et préparés à réagir à une situation de danger. Les participants mentionnent être plus «

distrain[s] » (Charlotte). Ils pensent, par exemple « à donner les pompes aux enfants » (Julien) ou « à texter [leur] mère » (Charles). Ceux-ci se retrouvent alors dans une position de vulnérabilité et face à des situations non anticipées (imprévisibles). Ils doivent ainsi analyser les stimuli, réfléchir et se repositionner. Il importe de mentionner que plusieurs incidents ont eu lieu près du lieu de travail des participants. Cependant, la proximité physique entre le lieu de l'agression et le lieu de travail ne semblent pas affecter la perception de l'événement de façon importante. Les participants expliquent que dans le cadre de leur travail, ils sont outillés, confiants et prêts à affronter le danger, ce qui n'est pas le cas lorsqu'ils sont à proximité de leur lieu de travail ou dans leur vie personnelle. Ainsi, d'après les policiers, le sens attribué (dimension subjective) à ces deux contextes, en fonction et hors fonction, n'est pas le même, ce qui est également susceptible d'affecter les réactions et les actions des participants (Birkbeck et LaFree, 1993; Brillon, 2013, p. 73-76; Stebbins, 1967).

Dans le cadre de la présente étude, le contexte hors fonction se décline selon quatre situations : 1) le trajet entre le lieu de travail et le véhicule (stationnement), 2) le trajet entre la maison et le stationnement, 3) le stationnement et 4) la vie personnelle. Les prochains paragraphes permettront de présenter les différentes variables qui caractérisent le contexte hors fonction et qui influencent la perception de l'expérience.

3.2.1 Intervenir sans ses outils de travail

Les discours des participants soulèvent deux aspects importants des outils de travail : leur caractère symbolique et leur caractère opérationnel. Concrètement, lorsque les policiers se trouvent à leur domicile, en direction ou de retour de leur travail, ils n'ont généralement pas accès à plusieurs de leurs outils de travail. C'est notamment le cas de leur émetteur-récepteur portatif (communément appelé « radio » par les participants) ou de leur arme à feu. De plus, les participants rencontrés ont pris l'habitude de se vêtir complètement, une fois arrivés au travail, puis de se dévêtir avant de quitter. Ils ne conservent souvent que le minimum (par ex. : pantalons, bottes, chandail). Cela leur évite d'être identifiés ou interpellés comme policiers, alors qu'ils ne sont, en principe, pas en fonction. En ce sens, dans la majorité des incidents relatés qui impliquaient une interaction, les policiers n'avaient pas l'intégralité de leurs outils et de leur

uniforme au moment de la rencontre. Cette habitude constitue un paradoxe intéressant, dans la mesure où les participants relèvent plusieurs avantages au fait de porter l'uniforme. Pour les policiers, il apparaît entre autres que les différents équipements de travail et l'uniforme sont des instruments importants pour le bon déroulement des interventions auprès des citoyens. La majorité des participants ont fait part du rôle que jouent les outils dans leur perception de la situation.

D'abord, plusieurs participants ont fait ressortir l'aspect symbolique de l'uniforme de deux manières : comme un accessoire d'identification et un accessoire de dissuasion. Selon les participants, il importe pour les policiers d'être identifiés aisément comme tels par l'ensemble des citoyens. Par exemple, Olivier a soulevé le fait que de ne pas avoir la tenue policière peut les priver d'obtenir de l'aide s'ils se trouvent dans une situation fâcheuse. En effet, comme il n'est pas possible pour les citoyens de prendre connaissance qu'un policier est impliqué dans un conflit en cours, ils peuvent décider de ne pas se mêler de la situation. L'uniforme, par sa simple présence, confirme le rôle du policier et clarifie la situation.

En ce qui concerne le rôle dissuasif de l'uniforme, celui-ci a été verbalisé par un nombre considérable de participants. Comme l'explique Charlotte, l'équipement et la tenue peuvent influencer l'attitude des citoyens à l'égard des policiers ou à l'égard des autres personnes présentes dans l'environnement. Ils ont une incidence sur les interactions entre le policier et le public et par le fait même, sur le dénouement de la situation : « Juste l'uniforme, ça a un effet sur des personnes. T'sais juste la présence policière, l'uniforme peut décourager quelqu'un de faire de quoi, c'est dans le tableau de l'emploi de la force » (Charlotte).

Il va sans dire que l'absence de ces éléments dans une situation hors fonction place le policier dans une position différente. Richard précise la distinction entre les deux contextes et comment il croit être perçu par les citoyens dans chacune des positions :

« Tu pourrais me dire, ça pourrait arriver même si t'as ton *gun*, [il] me protège pas d'avoir un coup sur moi. Je comprends, mais l'apparence, le *look*, fait que des fois : "ah j'oserai pas". Tandis que là [...], j'ai de l'air plus inoffensif, plus fragile, fait que je le sais pas quand je peux me faire pogner. » - Richard

Comme Richard, la plupart des participants croient que l'uniforme et l'équipement jouent un rôle important dans la façon dont ils sont perçus par les citoyens. Ceux-ci confirment en fait leur statut de figure d'autorité, les moyens qu'ils ont à leurs dispositions et les actions qu'ils peuvent prendre. Par leur simple présence, les outils policiers envoient de l'information aux observateurs et influencent les actions à prendre à l'égard de ceux-ci. D'un autre côté, en leur absence, Richard sent qu'il projette une image de fragilité et il se sent moins en sécurité.

À l'instar de Richard, plusieurs participants sont d'avis que l'uniforme et l'équipement leur donnent une certaine confiance qui leur permet de réaliser des actions qu'ils ne feraient pas sans eux. Ils diminuent également les craintes et les aident à gérer l'anxiété associée à leur travail : « On se sent plus démunis quand qu'on n'est pas avec notre veste pare-balles, notre ceinturon, tous nos [outils]. [...] Ça donne vraiment un peu plus de confiance quand qu'on est en uniforme parce qu'on a nos outils, on a nos moyens puis on est en mode "police" » (Julien). Le retrait de ces « moyens », comme les nomme Julien, peut donc, chez certains participants, affecter leur sentiment de sécurité et les rendre plus craintifs à l'égard de leurs aptitudes personnelles, à l'égard des gens qu'ils croisent ou encore à l'égard de l'environnement qui les entoure.

Outre l'aspect symbolique, les policiers rencontrés soulignent également une fonction essentielle de l'équipement : la protection et la défense. Revêtir l'uniforme, c'est en quelque sorte revêtir une « carapace », selon l'analogie de Karl. C'est une préparation mentale à affronter le danger tout en étant équipé et préparé à lui faire face :

« L'effet carapace de l'uniforme, qui fait qu'on va se sentir un peu protégé. Je pense que c'est une [...] illusion un peu qu'on a. Ça protège pas nécessairement plus, mais... [...] Je pense que c'est la grosse partie de pourquoi, parce qu'on se promène dans le stationnement du poste de police en uniforme, on n'a pas de craintes. » - Karl

Pour affronter ces situations, les outils sont disposés stratégiquement de manière que les participants puissent réagir rapidement à la menace. Ils fournissent aux agents de la paix des moyens de répondre immédiatement et sans l'aide de leurs collègues. Selon certains participants, l'absence d'outils limite les façons dont ils peuvent se protéger et crée chez eux un sentiment d'impuissance face à la situation. Ainsi, avoir ces outils à portée de mains facilite la réponse, mais la rend aussi plus efficace et proportionnelle à la menace, comme en témoigne l'extrait suivant :

« La différence c'est que comme policier, je peux facilement procéder à l'arrestation de quelqu'un. Je suis équipé. Premièrement, j'ai des équipements de protection individuelle. J'ai des armes. J'ai des outils de travail. En civil, je suis un peu "tout nu". Si j'avais une intervention à faire, je suis pas mal exposé. » - Isaac

Les policiers apprennent à exercer leurs fonctions avec des « outils de travail », mais exercer le même genre d'activités sans ces derniers les place dans une position différente. L'emploi des termes « tout nu » n'est pas dénué de sens. Pour Isaac et un bon nombre de participants rencontrés, ne pas avoir d'uniforme, c'est en quelque sorte se montrer à nu et révéler sa vérité, sa vraie nature. Plusieurs participants, dont Hubert, avouent se sentir dans une position de vulnérabilité lorsqu'ils n'ont pas leur équipement :

« Tu te sens plus vulnérable parce que là tu n'as pas tes armes, tu n'as pas accès à la radio. Tu as juste ton cellulaire puis ton savoir, tes connaissances personnelles, ton niveau de tolérance, mais comment prendre action aussi, au physique. Puis chacun avec ses limites. » - Hubert

Les propos d'Hubert mettent en relief l'idée qu'en contexte hors fonction, l'issue de la situation repose sur des « outils » différents. Il peut s'agir d'aptitudes physiques d'autodéfense ou plutôt d'une aisance à être en contrôle de la situation ou à communiquer stratégiquement. Certes, il n'est pas indubitable qu'une même situation en contexte de travail aurait nécessité l'usage d'un quelconque outil (par ex. : arme à feu, arme intermédiaire, émetteur-récepteur) en réaction à une action posée par un citoyen. Cependant, le fait d'avoir de l'équipement offre une considération tactique supplémentaire. En contexte civil, ces tactiques de défense ou de protection sont impraticables, ce qui renforce ce sentiment de vulnérabilité chez les participants. Les équipements de protection individuelle et les armes peuvent avoir une incidence sur le déroulement et la finalité de l'intervention.

3.2.2 Intervenir sans ses collègues

La plupart des participants dont les incidents impliquaient une interaction avec un citoyen étaient seuls au moment de l'événement. Il ressort que la présence de collègues de travail a une incidence sur la perception des événements vécus par les policiers pour différentes raisons. Cette thématique était toutefois un peu moins rapportée que les outils de travail, ayant été abordée par un nombre moins important de participants.

Au même titre que les outils de travail, le fait d'être accompagné de ses pairs est perçu comme une force, un atout. Plus spécifiquement, les participants sont plus à l'aise d'effectuer certaines tâches, d'accomplir certaines actions en présence de leurs semblables. Les policiers rencontrés ont une grande confiance en leurs confrères et consœurs de travail. Ils comptent sur eux pour venir les aider dans les pires moments. Selon les participants, l'assistance de collègues est un « moyen » plus approprié et plus sécuritaire de réagir aux dangers ou aux différentes menaces. Cependant, lorsque les policiers arrivent et quittent le travail ou se trouvent dans un contexte personnel, ils ne peuvent pas compter sur cette même facilité à obtenir de l'aide. Au travail, comme l'explique Diane, un appel suffit pour obtenir rapidement des renforts :

« Si tu demandes un véhicule, tu vas en avoir comme une dizaine dans la minute là parce que, ils vont lâcher leur appel pour venir te prêter main-forte si t'es en danger. [...] Fait que je pense que c'est le fait qu'on ait [...] un certain nombre de ressources à proximité, t'sais on est quand même quelques centaines [de policiers] par relève. Fait que y en a toujours qui peuvent, un moment donné, laisser leur appel pour venir, puis ils vont retourner à leur appel après, t'sais, fait que ça c'est une possibilité. » - Diane

Au contraire, en contexte hors fonction, les participants n'ont pas cette même aisance à intervenir. Ils se retrouvent avec les mêmes moyens que le citoyen ordinaire, par exemple d'appeler le 911, d'alerter un passant ou de faire face seul à la situation. Les policiers rencontrés sont bien au fait de cette distinction. Alors qu'il se rendait au travail à pied après avoir stationné son véhicule, Charles est tombé nez à nez avec un individu qu'il ne connaissait pas et qui tenait des propos paranoïaques à l'égard des policiers. C'est une des choses qui lui est venu à l'esprit au moment de l'incident : « Je me suis senti que là où les secondes compteraient, bien mes collègues, ils seraient à plusieurs minutes d'arriver » (Charles). Comme plusieurs participants, Charles est conscient qu'il peut obtenir de l'aide, mais il sait que les renforts arriveront moins rapidement que s'il les demandait directement avec son émetteur-récepteur. Bien contre lui, il s'aperçoit qu'il doit se débrouiller seul pour trouver une solution rapide à cette impasse. Il se retrouve ainsi dans une position de vulnérabilité. L'emploi des mots « là où les secondes compteraient » témoigne de l'insécurité que le participant a ressentie au moment de l'incident. En effet, selon certains participants, le fait de pouvoir obtenir de l'aide rapidement renforce leur sentiment de sécurité, comme le montre l'extrait suivant :

« Le sentiment de sécurité n'est pas le même, donc quand je suis en uniforme, honnêtement, t'sais j'ai pas peur quand je travaille. Je sais que, t'sais, je peux avoir du *back up*, je peux avoir 10 autos dans le temps de le dire. Oui, ça m'amène un sentiment de sécurité. » - David

La rapidité et la proximité de cette aide contribuent à donner une certaine confiance aux participants. Ils peuvent être plus à l'aise pour tenter une approche auprès d'un individu, en sachant que si cela tourne mal, ils pourront compter sur leurs collègues. Les participants ont aussi mentionné que par leur simple présence, les collègues amènent un certain réconfort et un soutien aux policiers. En contrepartie, leur absence laisse plutôt place à un sentiment d'inconfort, de craintes voire d'insécurité. Bref, la présence ou l'absence des comparses de travail est un élément qui est considéré par les policiers dans le cadre de leurs interactions en contexte hors fonction. Le fait de devoir se débrouiller seul et sans équipement les force à intervenir différemment de ce qu'ils sont habitués à faire dans le cadre de leur emploi. Ils doivent donc user de stratégies inhabituelles pour se sortir de ces situations stressantes.

3.2.3 Se sentir ciblé personnellement

Dans le cadre de leur travail, les policiers doivent intervenir auprès d'une clientèle diversifiée, dont des citoyens en détresse, agressifs ou intoxiqués. Ces interactions peuvent donner lieu à différents incidents d'agressions à leur égard. Les participants ont notamment donné quelques exemples de situations où ils sont victimes d'agressions au travail, dont : les interventions de routine ou en réponse à un appel, les manifestations et les arrestations. Pour un bon nombre des participants, ces agressions sont prévisibles et ils n'ont pas l'impression d'être visés personnellement, comme le souligne la policière dans l'extrait suivant :

« Pendant une intervention, j'ose croire que la personne, ce n'est pas envers moi qu'elle s'en [...] prend. Bien soit c'est un cri à l'aide, puis elle sait qu'on peut aller chercher de l'aide à la police ou qu'elle a une haine envers les policiers et non envers moi. À moins que je la connaisse, puis que c'était dirigé vers moi parce que j'ai fait une autre intervention avant. Elle a une haine envers les policiers pour quelconque action puis tout ça. Puis je ne dis pas qu'on doit l'accepter, mais je veux dire, c'est une réalité qui fait partie de notre métier, de tous porter le même uniforme, puis que quand quelqu'un fait un bon coup, on en hérite tous, puis quand quelqu'un fait, ben pas nécessairement un mauvais coup, ben ça peut être un mauvais coup effectivement, ou ça peut être juste une intervention point. » - Anne

Plusieurs termes sont employés par les participants pour désigner la cible des actes d'agressions qui sont commis envers les policiers en fonction. Les participants attribuent les motivations des suspects à une entité supérieure à eux, soit : « l'uniforme » (Émile, Paul et Hubert), « l'emblème de la police » (Julien) ou « le système » (Karl). De surcroît, avoir une meilleure compréhension des motivations potentielles des individus facilite leur compréhension de la situation et leurs réactions envers ces citoyens.

Toutefois, lorsqu'ils ne sont pas dans l'exercice de leurs fonctions, la perception des policiers de l'intention des citoyens est complexifiée. Il devient quelquefois plus difficile de comprendre pourquoi ceux-ci agissent de cette manière envers eux. Certains participants mentionnent ne pas être en mesure de dire s'ils sont ciblés personnellement ou si c'est plutôt l'emblème policier qui est visé. Par exemple, Hubert, qui s'est fait observer longuement par un individu alors qu'il arrivait au travail, fait remarquer le fait qu'il est parfois difficile de bien percevoir les intentions des citoyens :

« C'est parce qu'en fait on ne sait pas vraiment l'intention. T'sais quand tu travailles, tu te dis : "ok, c'est à cause que je suis en uniforme que l'individu va agir de cette façon". Tandis qu'à l'inverse, quand t'es en civil, tu ne le sais pas : "est-ce que c'est parce qu'il me reconnaît à cause de mon travail ou c'est d'autre chose?" » - Hubert

Bref, le contexte particulier des incidents soulève des questionnements chez les participants au moment l'agression, mais aussi après coup⁶. Ils vont tenter de comprendre si les individus les ont identifiés comme policiers, si eux-mêmes connaissent les individus et finalement, vont s'interroger sur leurs motivations. A posteriori, les avis des participants sont partagés sur les intentions de la personne qui a commis le geste à leur égard. Certains participants croient que le ou les individus souhaitaient s'en prendre à l'emblème de la police, comme c'est le cas lors de leurs interventions au quotidien. Ce constat semble surtout concerner les participants qui ont été victimes d'infractions contre leurs biens. Ils ont l'impression d'avoir été sélectionnés au hasard parce qu'ils sont policiers et ne pensent pas qu'ils ont été ciblés individuellement. Selon eux, la facilité de repérer et d'accéder au stationnement des employés augmente le risque que ce genre de crimes se produisent. D'autre part, en regard à leurs interventions et leurs interactions

⁶ Ces aspects seront d'ailleurs abordés plus en détail dans la section 3.3. Des événements qui laissent des traces.

antérieures, ils ne croient pas que quelqu'un ait un motif pour s'en prendre spécifiquement à eux. À ce propos, Charlotte a été victime de deux méfaits visant sa voiture. Dans un des cas, l'ensemble des boulons d'une des roues de son véhicule avaient été retirés. Lorsqu'elle est questionnée sur la possibilité qu'elle ait pu être visée personnellement, elle répond :

« Non. Non. T'sais, je n'ai jamais vraiment eu de problème avec personne, ni collègues, ni, admettons, au niveau personnel. Juste de penser à [l'est⁷], au CO [centre opérationnel]. Jamais eu de problème. Ou ici, non plus. [...] Je pense que c'était plus visé envers le travail que je fais. » - Charlotte

Ainsi, les participants semblent penser qu'il s'agit plutôt d'individus qui souhaitent ennuyer les policiers. Ils estiment qu'il est davantage question d'une minorité de personnes mal intentionnées. Finalement, un des policiers rencontrés admet qu'il préfère ne pas trop se questionner sur les intentions des individus qui souhaitent lui faire du tort. C'est un moyen pour lui de se protéger psychologiquement des effets que pourraient avoir ce genre d'interrogations :

« Moi je ne le vois pas personnel, c'est vraiment comme celle qui m'a craché au visage, même la voiture... Je ne le prends pas personnel, c'est vraiment comme l'uniforme, la police, en tant que telle. Je ne me suis pas jamais senti visé, puis même depuis que je travaille dans la police, t'sais quand je me fais envoyer promener, peu importe, envoyer chier, c'est vraiment, je ne le prends pas personnel. Parce qu'un moment donné, je ferais un *burn-out*. Donc c'est vraiment comme la police. » - George

George préfère donc se détacher de ces expériences. Il attribue ainsi les motivations de ces agressions envers lui au fait qu'il représente une figure d'autorité, un système.

Contrairement à George, d'autres participants, dont Hubert, soutiennent plutôt que le fait d'être visés dans un contexte civil (hors fonction) fait en sorte qu'ils perçoivent l'expérience comme les ciblant plus individuellement :

« Ouais. Bien au travail, c'est sûr que ce n'est pas le fun, mais on s'y attend parce que c'est comme, c'est l'uniforme qui est visé, c'est la police. Tandis que, en dehors, encore là, ça peut être ça, mais on se sent plus visé personnellement. » - Hubert

Dans cet extrait, les mots utilisés par Hubert exposent bien la manière dont la situation est interprétée par ces participants (quelques participants qui ont subi une infraction contre leurs biens et plusieurs participants dont l'incident implique une interaction avec un citoyen). Bien

⁷ Lieu de travail fictif.

qu'ils ne connaissent pas toujours les motivations réelles des personnes qui s'en prennent à eux ou à leurs biens, ils se perçoivent « plus visés personnellement » lorsqu'ils ne sont pas en contexte de travail. Hubert est cependant conscient que les intentions qu'il attribue à ces individus ne sont peut-être pas réelles. En plus de se sentir plus spécifiquement ciblés, certains ont aussi tendance à prendre l'incident personnellement. Par conséquent, ils vont attribuer les motivations de l'agression à une intervention spécifique. C'est le cas notamment d'Élyse. Au moment où le pneu de sa voiture semble avoir été crevé, elle faisait partie d'une équipe d'enquêtes. Elle pense que les actions posées par leurs investigations ont pu déranger les personnes concernées :

« Je travaillais avec quatre policiers, puis on faisait que les gangs de rue. On était là partout, tout le temps. On peut pas insinuer rien là. Je peux pas faire de corrélation directe avec les preuves que le système nous... nous demande là. Pour nous, c'est clair, net et précis. T'sais, on les travaillait, tel gang qui sont passés. » - Élyse

Bien qu'elle n'ait pas de preuve, il est assez clair pour Élyse que ces gens avaient bien identifié son véhicule et souhaitaient lui passer un message.

Bref, le contexte hors fonction peut complexifier la compréhension de l'incident par les policiers. Le caractère imprévisible du contexte semble rendre l'agression plus difficilement explicable. Le fait de se sentir ciblé personnellement paraît affecter leur sentiment de sécurité, leur perception de vulnérabilité et augmenter leurs craintes d'être derechef impliqués dans ce genre d'événement.

3.2.4 Des incidents non tolérés

Le dernier élément soulevé par les participants est le caractère anormal, voire inadmissible ou intolérable, de ces incidents en raison du contexte dans lequel ils prennent forme. Lorsqu'il leur est demandé si ce genre d'événements font « partie de leur travail » ou si cela est « normal », quelques participants ont paru accepter ce phénomène. Par exemple, George explique ne pas avoir été surpris ou choqué par la situation. L'accumulation de ces événements semble jouer un rôle dans cette perception :

« Comme je disais, c'est des méfaits, j'en ai entendu parler, c'est arrivé à plein de policiers sur leur véhicule. Pas nécessairement où est-ce que je travaillais, mais à la grandeur du service. Puis, ce n'est pas surprenant du tout. Je ne suis pas comme tombé

en bas de ma chaise. C'est vraiment... C'était évident que c'était pour arriver. » - George

Néanmoins, plusieurs participants rencontrés n'interprètent pas ces situations de la même manière. À l'inverse, ils croient plutôt que ces incidents ne sont pas inhérents à la profession qu'ils ont choisi de pratiquer. En ce qui concerne les agressions au travail, plusieurs d'entre eux les normalisent ou les contextualisent mieux. Le fait d'être équipé pour y faire face et la récurrence de situations pouvant donner lieu à des incidents d'agressions sont notamment énoncés par les participants. Ces derniers ne sont pas du même avis lorsqu'il est question des incidents qui les ciblent en dehors de l'exercice de leurs fonctions, comme en témoigne l'extrait suivant :

« Ouais, c'est sûr que la violence pendant mon travail c'est... Comme on disait, on fait un drôle de métier, c'est comme normal. Je suis payé pour ça, puis je suis équipé pour ça, puis ça fait partie du métier. C'est plus normal. Quand ça m'arrive en civil, ce n'est pas normal, t'sais. Puis si en plus, si c'est à cause de mon métier, bien là c'est ça. On se sent plus ciblé. [...] Ce n'est pas normal. J'ai mon uniforme, c'est normal, entre guillemets. En civil, ce n'est pas normal. Ça ne devrait pas m'arriver. C'est complètement d'autre chose. C'est vraiment deux choses différentes dans ma tête. » - Isaac

Le participant exhibe bien la dichotomie entre la perception des agressions en fonction et en dehors des fonctions policières. Étant donné leur caractère anormal et imprévisible, les participants croient que ces incidents ne devraient pas être acceptés ou tolérés. La mention de l'« uniforme » par le participant comme aspect déterminant soulève de nouveau l'augmentation du sentiment de vulnérabilité en contexte hors fonction. En plus des agressions que subissent les policiers durant leurs interventions, certains sont d'avis qu'ils « ne devrai[en]t pas avoir à gérer ce genre de situations » (David). Pour Chantal, chaque incident qui touche des policiers dans leur vie personnelle (hors fonction) est un incident « de trop ».

Les derniers paragraphes ont fait la lumière sur les éléments qui caractérisent le contexte hors fonction et qui ont une incidence sur la perception qu'ont les policiers des expériences d'agressions qu'ils vivent. La prochaine section mettra de l'avant les effets de ces événements sur les participants.

3.3 Des événements qui ne laissent pas indifférents

Les agressions vécues par les participants ont eu des effets sur ces derniers, que ce soit au moment de celui-ci ou subséquemment. Ces répercussions sont diversifiées et ont des niveaux de gravité variables. Dans cette section, il sera question des réactions des participants, des conséquences psychologiques et physiques, ainsi que des répercussions que l'incident a eues sur leurs comportements au quotidien.

3.3.1 Réactions pendant l'exposition

Les réactions des participants sont diversifiées, notamment en fonction de leur niveau de préparation à réagir à la situation. En fait, lorsqu'ils sont au travail, plusieurs participants mentionnent qu'il est attendu d'eux qu'ils soient toujours prêts à intervenir, vigilants et conscients de leur environnement. Certains ont avoué que cet état de vigilance transcende leur travail et a des impacts sur leurs comportements en contexte hors fonction. Au contraire, d'autres n'adoptent pas ce genre d'attitude quand ils sont dans leur vie personnelle. Chez ceux qui conservent un état de vigilance permanent, même en dehors de leur travail, leur état d'alerte se reflète dans leurs réactions. Au moment de leur agression, ces participants ont donc réagi sensiblement comme un policier au travail aurait pu le faire, dans des circonstances similaires. Hubert, par exemple, explique sa réflexion lorsqu'il constate qu'un homme l'observe, alors qu'il se rend à pied à son travail :

« Je ne sais pas ses intentions. Tant qu'il ne fait pas de mouvement, ça va. Puis, je me prépare mentalement à répondre, puis encore je me sens peut-être un peu vulnérable parce que, tant qu'à moi, je m'en vais travailler comme policier. Je m'en vais mettre mon équipement. Là, je ne les ai pas. Donc, ça va être du corps à corps, si lui son intention c'est de me faire mal. Donc, c'est ça, c'est de dire : "bon, j'appelle-tu avec mon cellulaire?". C'est d'être sur mes gardes finalement. Comme dans ce cas-là, il n'a fait aucun geste, il est juste resté sur place. Mais c'est sûr que c'est fatiguant, le temps que tu te rendes en marchant jusqu'à... Je me suis dit je ne l'aborderai pas parce que je ne veux pas rien provoquer non plus. C'est pour ça que j'ai laissé comme ça, en restant sur mes gardes. C'est pour ça que du moment que j'ai vu des collègues en rentrant dans le poste, il était encore là, je leur ai indiqué où il était. Ils sont allés le voir directement. » - Hubert

Comme en témoigne l'extrait suivant, Hubert spécifie se préparer mentalement à intervenir auprès de l'individu qui l'observe. Il réfléchit même à la possibilité de s'impliquer physiquement.

Comme l'homme ne réagit pas, il décide tout de même de demander à ses collègues d'aller à sa rencontre. Le policier ne semble pas surpris et semble en contrôle de la situation.

En revanche, contrairement à Hubert, certains participants n'adoptent pas cet état d'alerte dans leur vie personnelle et ont donc été surpris ou pris au dépourvu au moment de leur incident. Olivier raconte qu'alors qu'il utilisait le transport en commun sur son temps personnel, un individu qu'il avait auparavant arrêté l'a surpris, puis s'est adressé à lui. Le participant explique ensuite comment il a perçu la situation et comment il s'est senti :

« Il était intrusif de mon espace personnel. Ça l'a été dérangeant. Je ne dis pas que je me suis... Au début, c'est sûr, j'ai fait le saut. J'ai eu une peur. Il n'a pas dégagé d'agressivité envers moi. Donc, est-ce que j'ai craint pour ma sécurité? Non, mais j'ai été assez dérangé dans mon... dans ma vie personnelle à moi. » - Olivier

Olivier n'était pas aux aguets et avoue même avoir eu peur. De surcroît, il souligne ne pas avoir apprécié la situation ni le geste de l'individu, et ce, malgré le fait que les intentions de l'homme paraissent bonnes. Il semble donc que le fait que l'incident se soit produit en contexte personnel ait exercé une influence sur la façon dont le participant a interprété l'interaction.

En prenant conscience de la situation, certains participants comme Karl, expriment avoir eu des craintes quant à leur sécurité, voire avoir eu peur :

« Puis, lui, y était connu... Il s'était déjà fait prendre avec des armes à feu, puis tout ça. Fait que, c'est un criminel violent, dans le fond, qu'on pourrait dire, qui est là, assis dans le *parking*. [...] Fait que là, ça aidait pas, admettons, en mon *feeling* d'être à l'aise, puis de me sentir *safe* jusqu'à mon char, t'sais là. J'étais comme une cible. T'es comme une cible vulnérable, jusqu'à tant que tu te rendes à ton char. » - Karl

Il importe de mentionner que peu des participants rencontrés ont avoué avoir eu « peur » durant leur incident. À l'instar de Karl qui énonce ne pas s'être senti « *safe* », les participants vont aborder cette réaction en utilisant les termes « insécurisant » (Simon), « inquiétant » (Isaac), « se sentir vulnérable » (Charles), avoir des « craintes » (Charles), ou vont utiliser un qualificatif pour atténuer son sens, comme avoir eu « un peu peur » (Émile). Il semble subsister chez les participants une certaine forme de tabou associé au fait d'admettre avoir eu peur dans ce genre de circonstances.

Outre le fait d'avoir été surpris et craintifs, quelques-uns des participants se rappellent avoir ressenti du stress, qui s'est manifesté selon eux par le fait d'avoir senti leur cœur battre vivement ou d'avoir eu une montée d'adrénaline. D'autres ont plutôt dévoilé avoir été « dérangés » par l'ajout de cette interaction dans leur routine ou leur vie privée, ou même avoir été en colère, notamment lorsqu'il était question de pertes matérielles.

Par la suite, tout en restant « méfiant[s] » (Simon) ou sur leurs « gardes » (Hubert), les émotions spontanées ont laissé place à une série de questionnements chez les participants. Certains se sont interrogés sur la situation et se sont efforcés d'emmagasiner le plus d'informations qui pouvaient s'avérer pertinentes. Ils ont entre autres tenté de se positionner et de déterminer les intentions des personnes impliquées dans l'interaction. Pour Simon, il s'agissait d'un groupe de jeunes :

« Puis, t'sais, ils se parlaient entre eux, puis t'sais, [...] c'est plus dans la perception. Parce qu'évidemment, je peux pas entendre ce qu'ils disent, mais je le sais qu'ils parlent de moi, puis qu'ils ont vu d'où j'arrivais. Fait que t'sais, là, je fais l'association. Là, ça me travaille. "Là, c'est quoi qu'ils veulent? Ils veulent juste niaiser entre eux? Ils veulent m'écœurer? Ou ils parlent fort pour que j'entende que je suis un cochon". T'sais, je le sais pas. » - Simon

Pour mieux interpréter la situation en cours et éclaircir les intentions des individus qui avaient le potentiel de s'en prendre à eux, les participants qui se sont fait suivre en véhicule ou à pied ont expliqué avoir eu recours à des stratégies. Chez tous ces participants, le fait de changer brusquement leur trajectoire et d'observer les réactions du suspect a permis de confirmer leurs craintes qu'ils étaient bel et bien suivis.

D'autres policiers se sont également questionnés sur les conduites à adopter dans les circonstances. Simon énonce d'ailleurs l'analogie du « plan de match », ce qui laisse donc entendre qu'un processus de réflexion s'amorce en vue d'être prêt à réagir, le moment venu. Plus spécifiquement, cela se présente chez les participants par l'identification d'une série d'options possibles, mais aussi par l'évaluation de leur faisabilité ou du risque qu'elles représentent pour eux.

En réaction à la situation, quelques participants ont reçu de l'aide sans en avoir demandé, d'autres ont demandé de l'aide de la part de proches ou de collègues, alors que plusieurs d'entre eux ont réagi seuls. Par exemple, tous les participants qui se sont fait suivre en véhicule personnel

n'ont pas contacté la police lors de leur incident. Ils ont plutôt décidé de prendre eux-mêmes les choses en main en tentant de prendre en filature, à leur tour, la personne qui les suivait. Ce n'est qu'après coup que certains d'entre eux constatent que cette réaction aurait pu être dangereuse pour leur sécurité.

3.3.2 Effets physiologiques et psychologiques après l'exposition

En ce qui concerne les répercussions physiologiques, une seule participante a rapporté avoir observé des effets sur son sommeil, son appétit et sa santé à la suite de l'événement qu'elle avait vécu. Elle a insisté sur le fait que cela lui avait occasionné d'importants cauchemars, de l'insomnie, une diminution de son appétit et des torticolis à répétition.

Pour ce qui est des répercussions psychologiques, il s'agit du thème le plus recensé dans les entretiens, ayant été abordé par l'ensemble des policiers rencontrés. Les conséquences psychologiques relatées sont variées.

Tout d'abord, pour tenter de donner un sens à l'incident qu'ils ont vécu, plusieurs participants ont essayé et essaient toujours de l'analyser sous différentes perspectives. Par exemple, dans le cas des méfaits où le crime n'a pas été confirmé ou prouvé, ils énoncent maints scénarios qui auraient pu se produire, oscillant entre l'incident banal et la thèse du délit. Ils tentent également de déterminer pourquoi certaines personnes pourraient leur en vouloir, en vouloir à leurs collègues ou en vouloir aux policiers, de façon générale. Les propos d'Anne illustrent bien cette réflexion :

« Là ça commence à être fatiguant, pas de peur, de c'est "plate" qu'on soit rendu à s'en prendre à nos véhicules, puis à se demander c'est pourquoi. C'est-tu juste... puis comme je disais tantôt, y a des gens que je considérerais normaux, monsieur madame Tout-le-Monde, normaux dans le sens que je ne m'attends pas à ce que ça soit une personne de la société qui fait ces petites choses, puis c'est tout. Puis je me demande, est-ce que c'est elle qui nous haït à ce point-là, puis qui met des vis dans notre stationnement. Ou c'est une personne qui lui est arrivée quelque chose puis là, elle s'acharne. Puis là, on ne sait pas qui c'est, puis on ne sait pas c'est quoi. Donc c'est un petit peu fatiguant de se demander pourquoi que c'est nous, pourquoi on est visé, puis pourquoi ça continue? » - Anne

Anne a été victime de deux méfaits sur son véhicule personnel (infractions contre ses biens : crevaisons). Elle constate aussi que plusieurs de ses collègues ont subi le même sort. La

participante essaie donc de comprendre pourquoi des citoyens pourraient s'en prendre à eux. D'autres participants, dont les inquiétudes ne se sont pas concrétisées au moment de leur événement, tentent de déterminer les intentions de l'individu et imaginent ce qui aurait pu se produire. Ces réflexions leur permettent d'expliquer et de donner un sens, une valeur, à l'expérience qu'ils ont vécue.

Un petit nombre de participants remettent en question la manière dont ils ont réagi au moment de l'incident. Karl, qui est tombé sur un individu associé aux gangs de rue stationné juste à côté de son véhicule personnel, explique comment, avec du recul, il aurait dû réagir : « Puis, j'ai pas été fort parce que j'aurais juste dû jamais me rendre à mon char. J'aurais dû revirer de bord, rentrer dans le poste, puis attendre ou faire comme si j'avais oublié quelque chose ou quoi que ce soit, t'sais » (Karl). Tout comme Karl, en rétrospection, ces participants ne sont pas convaincus que les conduites qu'ils ont adoptées étaient les plus appropriées dans les circonstances. Selon eux, leurs actions n'étaient pas les options les plus simples, sécuritaires ou leur ont occasionné plus de complications qu'elles ne l'auraient dû.

À la suite des incidents et encore au moment de l'entretien, quelques participants éprouvaient du découragement et de la frustration par rapport à la situation qu'ils avaient vécue. Ce pouvait être en raison des pertes matérielles engendrées, de l'incompréhension des motivations derrière les gestes posés ou des effets que les gestes ont eus. Chez certains participants, cela se traduit par une impression de manque de soutien de la part de leur employeur, comme le souligne Paul : « Le sentiment là. C'est décourageant, puis c'est décevant, fâchant, [...] pas avoir l'appui des gens qui peuvent faire une différence » (Paul). Un bon nombre d'entre eux ont l'impression qu'ils ne sont pas écoutés, pas crus et que leur sécurité n'est pas une priorité. Chez ceux qui ont plutôt une perception positive des actions entreprises par leur employeur ou leurs supérieurs en réaction à la situation, ce sentiment de frustration semble atténué ou absent.

Malgré les semaines, les mois ou les années qui se sont écoulés depuis les agressions, plusieurs participants ont toujours des inquiétudes persistantes. Ces inquiétudes se présentent lors de leurs déplacements pour le travail (arriver ou quitter), au travail et même dans leur vie personnelle. Par exemple, au niveau de leurs déplacements, ils sont toujours « craintifs »

(Quentin), « inquiets » (Isaac), « stressés » (Richard) ou ont « peur » (David, George). Au travail, quelques participants faisaient plus attention ou étaient plus consciencieux de leurs interventions. Finalement, d'autres avaient des craintes pour leur vie personnelle, ne souhaitant pas que leur entourage ou leur famille soient exposés à ce genre d'incidents.

Isaac, qui a été observé par un individu et qui croit que des informations sur son véhicule et ses déplacements ont pu être colligées, démontre d'ailleurs ses inquiétudes pour sa famille : « T'sais je n'ai pas envie d'avoir ça chez nous puis d'exposer ma famille à ça. [...] T'sais on s'est parlé de la violence dans mon métier, c'est une chose. Je ne veux pas que ma blonde, je ne veux pas que les enfants vivent ça à la maison » (Isaac).

Un nombre considérable de participants avouent avoir accru leur niveau de vigilance lors de leurs déplacements (arriver ou quitter le travail) ou encore avant de monter à bord de leur voiture. Selon ces derniers, ils sont dorénavant plus alertes ou plus prudents :

« Sinon je pense que t'sais, c'est bon de rester alerte, mais on ne peut pas être stressé en tout temps parce que sinon ça va être invivable. C'est juste de, t'sais [d'être] éveillé, puis alerte à ce qui se passe autour de nous, pas d'écouteurs, t'sais des conseils qu'on dit, pas d'écouteurs le soir [...]. Être conscient de ce qui se passe autour de nous, tout simplement. » - Diane

Leur incident les a donc incités à être sur leurs gardes, presque autant qu'ils peuvent l'être dans le cadre de leur travail.

Quelques participants ont aussi tendance à se créer différents scénarios de situations qu'ils pourraient rencontrer en dehors de leur travail. Se basant sur leur incident ou l'expérience de collègues, certains s'imaginent la suite des choses ou d'autres événements qui pourraient se concrétiser. D'autres se font des plans et développent sur la manière qu'ils pourraient réagir si un incident plus grave se produisait :

« Puis, ça te reste dans la tête quand même les choses que d'autres personnes ont vécues. "Ah, notre stationnement est fait de cette façon-là, il pourrait se produire telle chose". T'sais des gens qui peuvent foncer en véhicule dans le stationnement, il est ouvert notre stationnement. Les gens peuvent arriver dans la ruelle, puis simplement foncer dans [nous], des véhicules personnels ou des véhicules de police. Ils peuvent mettre des objets en dessous de nos véhicules, dans nos pneus, à tous moments. C'est *free for all*, comme on dit. » - Paul

En terminant, quelques participants ont également songé à faire des changements au point de vue professionnel. Changer de secteur ou de tâches à la suite de l'incident sont des options évoquées par les participants.

3.3.3 Effets sur les comportements après l'exposition

Selon les participants, l'agression qu'ils ont vécue a aussi eu des effets sur leurs comportements et leurs habitudes. Il s'agirait en fait d'une manière de s'adapter aux risques qu'ils encourent. Ces changements d'habitudes sont présents dans différents moments et lieux : lorsqu'ils arrivent ou quittent le poste de police, lors de leurs déplacements, aux abords de leur véhicule, durant leurs quarts de travail ou encore dans leur vie personnelle.

Du point de vue du poste de police, quelques participants confient faire plus attention lorsqu'ils quittent leur lieu de travail. Concrètement, ils ont pris l'habitude de vérifier avant d'ouvrir la porte ou de tourner le coin du mur du poste de police, dans le but d'éviter les mauvaises surprises :

« Pour vrai, j'ouvrais la... t'sais la porte, c'est un *push-bar*, j'ouvrais la porte, je descendais les marches, puis je m'en allais... sur un élan, t'sais. Je m'en allais à mon auto là. Donc maintenant, je fais vraiment attention en ouvrant la porte. T'sais, je... Je lance comme un *pick*, pour être sûre qu'il n'y a personne là, parce que peu importe c'est qui, je n'ai pas envie de faire le saut, je n'ai pas envie de me retrouver vraiment rendue au bas des marches, puis réaliser qu'il y a quelqu'un, puis là, t'es comme pris. Donc je fais toujours un genre de petit *sweep*. T'sais en ouvrant la porte, je regarde beaucoup plus que je regardais avant. » - Anne

À l'instar d'Anne, les participants souhaitent limiter les risques à la sortie de leur lieu de travail de faire face à un individu en crise, à un citoyen mécontent ou à quelqu'un qui souhaiterait s'en prendre à un policier.

Plusieurs participants ont avoué avoir adopté de nouveaux comportements lors de leurs déplacements, que ce soit entre leur lieu de travail et leur véhicule ou en route vers leur domicile. Par exemple, les participants sont dorénavant plus observateurs. Ils prennent le temps de regarder les personnes qu'ils croisent ou qui pourraient les suivre, de regarder l'environnement qui les entoure ou d'identifier les comportements ou les véhicules suspects. Plusieurs participants ont également fait mention que pour réduire les risques lors de leurs déplacements entre le poste de police et les véhicules personnels, ils avaient pris l'habitude de s'attendre et de se regrouper

avant de quitter. Comme certains d'entre eux étaient inquiets à l'idée de devoir circuler seuls, notamment dans des quartiers plus criminalisés ou lorsqu'il fait nuit, les déplacements en groupe permettent de pallier ces préoccupations. Cette stratégie contribue à augmenter le sentiment de sécurité et à diminuer les craintes des participants :

« David : Bien un impact, t'sais j'essaie de ne pas m'en retourner tout seul au stationnement. Chercheuse : Ok, vous allez y aller avec des collègues par exemple? David : Ouais, surtout en pleine nuit. T'sais après ça je me suis dit : "Ah, à 4h00, c'est peut-être pas la meilleure des idées de s'en aller tout seul au stationnement". »

Autres exemples de nouveaux comportements, quelques participants ont admis changer de trajet ou faire des détours lorsqu'ils se rendent à leur domicile. D'autres qui craignaient davantage pour leur sécurité ont même avoué avoir apporté leur arme de service ou s'être équipés d'« armes » d'autodéfense : « Puis, depuis que je suis là, ah bien j'ai acheté du *dog repiler*, j'ai toujours ça dans ma sacoche et j'ai un petit couteau suisse » (Charlotte). Bien que les incidents de Charlotte soient des méfaits sur son véhicule personnel (infraction contre ses biens) qui n'impliquent pas d'interaction avec un citoyen, elle semble avoir été suffisamment affectée par ces événements et par les témoignages de ses collègues pour faire l'acquisition de ces articles. Elle paraît tout de même juger pertinent pour sa sécurité de les avoir en sa possession lorsqu'elle doit se déplacer seule entre son lieu de travail et son véhicule.

Plusieurs participants ont aussi introduit de nouvelles « vérifications » avant de monter à bord de leur véhicule personnel. Les comportements les plus fréquemment rapportés étaient le fait de vérifier ses pneus et sa voiture ou de vérifier le sol pour s'assurer qu'il n'y ait pas de clous ou de vis à proximité. D'autres habitudes moins citées ont été portées à l'attention de la chercheuse, comme le fait d'entrer et de sortir rapidement de son véhicule ou le fait de vérifier son véhicule durant son quart de travail.

Quant aux nouvelles habitudes dans la vie personnelle des participants et durant leurs quarts de travail, elles ont été soulignées par quelques policiers. Chacun des comportements a été abordé par un seul participant. Par exemple, Julien explique que l'accumulation d'agressions qui ciblent des policiers hors fonction l'incite à mieux réfléchir à la manière dont il se vêt en dehors de son travail. Plus spécifiquement, il ne met que très rarement des sandales, déclarant qu'il n'est jamais

à l'abri d'une urgence. De son côté, après avoir été suivie et avoir appris que sa vie était en danger, Chantal a adopté plusieurs conduites atypiques, comme le fait d'apporter un bâton de baseball dans sa chambre ou de s'entraîner avec un couteau. Au travail, Chantal a aussi observé des changements importants :

« J'enquêtais une voiture. Moi du moment que la personne était un peu rébarbative : "ah hey là tab**, qu'est-ce que tu veux?". Avant ça, moi c'était comme : [*abaisse sa voix*] "non non". Là c'était comme : [*d'un ton sec*] "non". Là je *backais*, je demandais des chars. Je n'avais jamais fait ça de ma carrière, demander des chars. Répondre à des appels, bien je vérifiais toujours les historiques d'endroits. Si je voyais là qu'il y avait eu des appels de violence [...], je demandais un duo. » - Chantal

L'extrait suivant illustre que la qualité du travail de Chantal s'est détériorée, qu'elle était moins patiente et plus craintive à la suite de l'agression qu'elle a vécue. Dans le cas de Chantal, un spécialiste lui a confirmé qu'elle subissait effectivement des répercussions associées à un traumatisme. Encore au moment de la rencontre, elle insistait sur le fait qu'elle était toujours affectée par cet événement.

En définitive, les explications des participants ont permis de déterminer le genre d'incidents qui ciblent des policiers en dehors de leur travail. Les résultats présentés mettent en lumière une diversité d'agressions. Compte tenu du contexte dans lequel ces événements se produisent, ces derniers sont vécus et perçus différemment par les policiers. En dépit du fait que les policiers peuvent rencontrer des situations comparables à plusieurs égards en contexte de travail, il n'en demeure pas moins qu'elles ont des effets variés sur les policiers, leur santé psychologique et leurs comportements.

3.4 Présentation de cas typiques

La section précédente a essentiellement présenté, de façon descriptive, les résultats qui ressortent de l'analyse des entretiens, c'est-à-dire les thématiques les plus abordées ou encore les similitudes et les divergences entre les cas. Les données révèlent que les participants n'ont pas tous attribué le même sens aux incidents rencontrés. Il convient maintenant de faire progresser la compréhension de la manière dont sont vécues les agressions en contexte hors fonction, en soulignant les interprétations distinctes des participants. La présentation de cas typiques (vignettes) permet d'observer la dynamique entre : 1) l'événement vécu, 2) les éléments

contextuels qui ont pu influencer la perception de cet événement et 3) les répercussions de celui-ci. Cette méthodologie offre une perspective chronologique des conduites des participants en réaction à l'évolution de la situation. Deux participants qui ont vécu différemment leur expérience ont été sélectionnés pour représenter l'ensemble des participants rencontrés : Émile et Louis.

3.4.1 L'« anormalisation » de l'expérience

Émile est policier depuis plus de 10 ans. Il est agent de quartier dans un des secteurs les plus « chauds » de Montréal. Émile est un participant qui a été recommandé par un autre participant (échantillonnage par boule de neige). L'un des collègues d'Émile a cru bon qu'il raconte l'incident qu'il a vécu à la chercheuse. Comme relaté précédemment, le policier a été menacé alors qu'il se rendait au travail. Son incident sera exposé plus en détail dans la présentation de son cas.

Le jour de l'incident, Émile travaille de soir et doit être au poste de quartier pour 20h00. Les employés où il travaille n'ont pas de stationnement fourni par l'employeur. Émile se stationne dans un stationnement privé situé à quelques minutes de marche du poste de police. Le policier est vêtu comme tous les citoyens qui circulent dans les rues. Il ne porte pas son uniforme et transporte un sac sur son épaule. Le participant se dirige donc vers le poste de quartier, à pied, **seul**. En voulant traverser une rue, il constate un homme à l'intersection. Lorsqu'il arrive près de lui, l'individu lui demande, en anglais, s'il est policier. Émile le trouve « bizarre ». Son analyse de la situation le laisse croire qu'il n'est pas question d'un simple citoyen qui a une quelconque question. Il réplique alors: « ben peut-être, pourquoi? ». L'homme répond en fixant le policier : « I wanna shoot a fucking cop tonight ». **Émile est surpris par la situation. Les propos de l'homme enclenchent une série de constats chez le participant :**

« Souvent j'ai un partenaire ou je sais qu'il y en a d'autres qui vont arriver dans pas long pour m'aider. Mais là, je n'ai rien. Je me sentais tout nu. Je n'ai pas d'armes, je n'ai pas de protection, je n'ai pas de radio. Oui, j'ai mon cellulaire, mais si j'appelle, il parle... si j'appelle quelqu'un, il va entendre que j'appelle quelqu'un... mais là, il va-tu réagir pendant que j'appelle quelqu'un? Ça fait que je ne savais plus quoi faire exactement. » - Émile

Cette prise de conscience est propre à la réalité des interventions policières et propre au contexte dans lequel se déroule l'incident. Un citoyen face aux mêmes circonstances ne ferait pas le même constat de la situation. Les premières réflexions du participant portent sur le fait

qu'il doit intervenir sans ses outils de travail et seul. Ne pas avoir d'équipement et de collègues réduit ses alternatives et le rend vulnérable. Émile fixe les mains de l'homme. L'individu lui demande à nouveau s'il est policier. Le participant nie, puis lui demande : « pourquoi, as-tu tué une police et as-tu un *gun* sur toi? » (Émile). L'homme ne répond pas. À ce moment, Émile avoue être **stressé** et **avoir peur**. Il ajoute d'ailleurs que c'est un des moments où il a eu le plus peur dans sa carrière. **Il se sent visé personnellement et pris au dépourvu par la situation (événement imprévisible). Il n'était pas préparé à ce genre d'interaction** : « J'avais plein de questions à me poser en même temps, je ne savais plus quoi faire » (Émile). **Émile se questionne sur la façon dont il doit réagir, sur les options qui s'offrent à lui.** Émile sait qu'il a très peu de temps pour réfléchir. Il ne sait pas s'il doit faire un geste ou fuir, ni comment l'homme pourrait réagir :

« Là, à ce moment, c'est là que j'avais les options dans ma tête : "là je fais quoi?". Est-ce que je saute dessus, j'essaie de regarder ses mains en espérant qu'il y est un char de police qui passe par là, ou je sors mon cellulaire, mais si j'appelle quelqu'un puis [qu'] il a vraiment une arme sur lui, il va-tu me tirer dans le dos? S'il a un *gun*, je peux partir en courant. La balle va plus vite que moi. [...] Puis la décision qu'il fallait que je prenne, bien comme j'ai dit. C'est rare que je prenne une décision où que je dis : "bien là, si je fais quelque chose ça se peut que je me fasse tirer. Est-ce que je saute dessus?". Puis là je perds le contrôle de ses bras puis là, il a un *gun*, c'est sûr qu'il me tire ». - Émile

Comme les circonstances et le contexte d'intervention ne sont pas les mêmes que dans le cadre de son travail, Émile doit réévaluer chacune des options et en considérer les conséquences. Une réaction ou un réflexe qui aurait pu être tout à fait approprié dans le cadre de son travail pourrait avoir des conséquences graves ou fatales dans ce contexte. Entretemps, Émile reçoit un appel de l'un de ses collègues qui est au poste de quartier, par hasard. Le participant décroche et tente d'informer son homologue de la situation, discrètement, à l'aide d'un langage codé, mais ce dernier ne comprend pas. **L'appel de son collègue de travail laisse place à une nouvelle alternative, celle d'obtenir de l'aide rapidement pour répondre proportionnellement à la menace.** Inconsciemment et en continuant de parler, Émile s'éloigne de l'individu menaçant. L'homme ne réagit pas et le laisse quitter, toujours en le fixant du regard et en lui criant des insultes. Le participant réussit finalement à alerter son collègue. Il s'est avéré que l'individu n'avait aucune arme sur lui et qu'il présentait des troubles de santé mentale.

Lorsqu'Émile est questionné sur les conséquences que cet événement a eues chez lui, il répond spontanément avoir **adopté un nouveau comportement** à la sortie de son lieu de travail, soit de procéder à un « balayage » de l'environnement. Il fait aussi mention de **crain**tes quant aux personnes qui peuvent circuler librement dans le stationnement des véhicules policiers. **Comme en témoigne l'extrait suivant, le participant se crée également des scénarios où ses inquiétudes se concrétisent :**

« Juste de voir du monde traverser. T'sais, moi je trouve que ce n'est pas normal. Ce n'est pas normal qu'on ait des voitures de police. T'sais, il y a quelqu'un qui peut être caché entre les voitures en tout temps, quelqu'un qui ne nous aime pas. Admettons, lui, c'est sûr qu'il a des problèmes de santé mentale, mais ce n'est pas le seul au monde qui a des problèmes de santé mentale. Ça fait qu'en sortant du poste, il y a quelqu'un qui se cache entre les voitures, puis il attend, il attend une police. » - Émile

Cet événement, combiné à d'autres incidents vécus par le policier et ses collègues, a aussi eu un impact sur l'opinion qu'il a de son organisation. Plus spécifiquement, Émile a porté à l'attention de la chercheuse certaines frustrations. Il ne ressent pas que les événements qu'il a vécus sont reconnus et pris au sérieux par celle-ci. Le participant aimerait que la situation soit adressée et qu'il y ait un intérêt de prévenir ce genre d'incidents. **En raison du contexte dans lequel les événements surviennent, il ne croit pas qu'il devrait tolérer ce genre de situations. Sa perception de la situation, ses craintes persistantes et ses frustrations soulèvent qu'il ne considère pas que ces incidents sont normaux et qu'ils font partie de son travail (« anormalisation »).**

3.4.2 La normalisation de l'expérience

De son côté, Louis est policier depuis sept ans. Il travaille dans un petit poste de police sur l'île de Montréal, un quartier plutôt tranquille. Le participant a été victime d'intimidation de la part d'un groupe criminel bien connu dans le secteur par les policiers.

Tout commence durant un quart de travail, en début de soirée. Louis et sa collègue ont réalisé une intervention auprès d'un individu ayant un lourd passé criminel. Durant l'interpellation, alors qu'il était dans son véhicule, le suspect a fait appel à d'autres personnes pour venir le rejoindre. Très rapidement, un autre véhicule est arrivé sur les lieux de l'intervention et certains de ses passagers ont commencé à s'interposer physiquement entre le duo de policiers et le suspect. Le participant et sa collègue ont été encerclés et ont dû demander des renforts, après que l'un des

passagers ait notamment frappé Louis. D'autres agents sont arrivés sur les lieux. Les individus ont été arrêtés, puis conduits au poste de police, avant d'être libérés. Cependant, comme les suspects étaient mécontents, ils sont demeurés sur place, près du poste de police et dans les rues avoisinantes (où sont entre autres stationnés les véhicules personnels des policiers de ce poste de quartier). Alors que **les policiers** sortaient du poste de quartier, en *civil*, certains, dont Louis, ont été menacés par le groupe. Cette situation a même duré plusieurs jours. ***Louis insiste sur le fait qu'il n'était pas armé et n'avait donc aucun « moyen de défense réel » (Louis). Toutefois, le participant n'a pas mentionné avoir eu peur pour sa sécurité, mais s'est tout de même dit préoccupé par la situation :***

« C'est sûr que c'est troublant puis que c'est préoccupant parce que le fait, je veux dire, de quitter son lieu de travail en sachant que les gens qu'on a arrêtés pourraient fort possiblement nous suivre jusqu'à notre domicile. Ils prennent en note nos plaques de véhicule. » - Louis

L'utilisation du pronom « nous » vient renchérir l'idée que Louis sent que toute son équipe est visée à la suite de l'intervention et ne se sent pas ciblé personnellement. Le participant explique que l'organisation a réagi rapidement et adéquatement selon les circonstances. Elle a offert du soutien aux policiers affectés et a déplacé des effectifs supplémentaires dans le secteur. ***Cela semble avoir eu une incidence sur le sens que le participant a attribué à son expérience et les répercussions qu'elle a eues chez lui. Il ne paraît pas découragé ou frustré par la situation.***

À ce propos, lorsqu'il est questionné sur les conséquences de cet incident, Louis mentionne qu'il a été ***un « élément déclencheur » de certains comportements d'adaptation :***

« C'est à partir de ce moment-là, c'est un élément déclencheur, puis là tu réagis à cet événement-là pour trouver des solutions pour ne pas compromettre ta sécurité. Bien, en sortant, on va sortir à deux. On va faire un *pick* dans le stationnement avant de sortir. Soit on va partir à plusieurs vers le véhicule. On va s'adapter ». - Louis

Le participant spécifie bien que ces solutions ne sont pas une façon de régler le problème, mais bien des façons de « pallier » (Louis) ces événements. ***À la suite de l'incident, le participant ne paraît pas en colère et semble plutôt vouloir s'adapter à cette nouvelle réalité. Les propos employés par Louis dénotent une certaine acceptation, voire une normalisation des événements. Pour Louis, il est important de continuer à venir effectuer son travail, malgré tout.*** Il spécifie néanmoins que le fait de changer ses habitudes ou de sensibiliser les policiers à cette

réalité ne sont pas des solutions efficaces pour enrayer la problématique. Il est d'avis que le poste de quartier et le stationnement pourraient être mieux sécurisés.

Outre ces nouveaux comportements, le participant n'a rapporté qu'une seule répercussion psychologique qui concerne ses proches :

« C'est que moi je n'ai pas peur pour mon intégrité physique, personnelle à moi, mais j'ai quand même une conjointe. Je suis rendu nouveau papa à la maison. Est-ce que j'ai peur pour eux, bien malheureusement, sans dire avoir peur, admettons, je dirais que ça me trotte dans la tête. » - Louis

Dans cet extrait, le participant mentionne spécifiquement qu'il n'a « pas peur pour son intégrité physique ». Il explique cette réaction par ses aptitudes personnelles : « Moi je connais mon gabarit, je connais mes compétences physiques » (Louis). Il nuance par la suite ses propos, mais semble plutôt croire qu'il serait « capable de [s']en sortir » (Louis). De surcroît, en dépit des risques que l'incident pourrait avoir pour sa famille, Louis paraît vouloir se détacher émotionnellement de la situation : « Pour ma part à moi, j'essaie de ne pas en faire un cas parce que malheureusement, on est ici 200 jours par année. Puis s'il fallait que ça me perturbe tous les jours que je quitte le poste, je ne viendrais plus travailler » (Louis). Comme souligné précédemment, le participant semble accepter qu'il doive composer avec ce genre d'incidents et semble ne pas se laisser atteindre par ses inquiétudes. Comme ce sont des lieux qu'il fréquente souvent, il préfère s'abstenir d'y songer, ne souhaitant pas que cela affecte son désir de retourner travailler.

Chapitre 4 – Interprétation

L'objectif général de ce mémoire est de *comprendre les expériences d'agressions vécues par les policiers lorsqu'ils ne sont pas dans l'exercice de leurs fonctions*. Celui-ci se décline en trois sous-objectifs : 1) identifier les différentes formes d'agressions vécues hors fonction, 2) identifier les éléments contextuels qui exercent une influence sur la perception de ces incidents et 3) décrire les répercussions de ces expériences chez les participants. Pour atteindre le but de cette recherche, 23 entretiens semi-directifs ont été réalisés auprès de policiers du Service de police de la Ville de Montréal. L'analyse du corpus a permis de dévoiler différents constats. Il ressort que les incidents vécus par les policiers sont diversifiés et de gravité variable, allant d'incidents comme l'interaction non souhaitée à des agressions physiques. L'analyse des expériences des participants a fait émerger l'apport de différentes variables contextuelles dans la perception de l'événement. Il semble que le fait d'intervenir seuls, sans uniforme et sans équipement influence la perception des participants. Plusieurs des policiers rencontrés ont aussi mentionné que le sens attribué aux événements en contexte hors fonction était différent. Ils se sentaient plus ciblés personnellement et avaient, pour la plupart, tendance à ne pas tolérer ou accepter d'être visés dans ce contexte particulier. La présentation des cas a d'ailleurs permis de soulever que les expériences d'agressions n'étaient pas vécues et perçues de la même façon par les participants. Ainsi, le contexte dans lequel se déroule l'événement aurait une incidence différente chez les policiers exposés. Finalement, les agressions expérimentées hors fonction semblent affecter les participants, que ce soit du point de vue psychologique, physique ou comportemental.

Pour approfondir la compréhension de ces événements, les concepts théoriques de l'interactionnisme symbolique permettront de donner un sens à ces expériences et de faire ressortir les éléments qui les caractérisent. Il sera également question de comparer les résultats obtenus dans ce projet avec ceux des écrits scientifiques sur le sujet. Pour terminer, les forces, les limites et les implications pratiques de cette étude seront présentées.

4.1 Agressions en contexte hors fonction : repenser l'agression

Un bon nombre de chercheurs qui se sont penchés sur les ÉPT, les agressions et les blessures au travail touchant des policiers ont abordé des formes objectivement graves d'incidents, par exemple : les homicides, les voies de fait, les voies de fait grave, les agressions armées, les agressions physiques ou les actes violents (Barrick et al., 2014; Cohen et Garis, 2018; Covington et al., 2014; Fridell et al., 2009; Gibbs et al., 2018; Hine et al., 2018; Ozkan et al., 2016; Southern, 2018; Tiesman et al., 2018). Ces formes d'actes constituent des comportements dits violents. Ces comportements sont adoptés dans l'intention de blesser sérieusement un autre individu, le plus souvent dans un contexte de violence physique extrême (Allen et Anderson, 2017; Schat et Kelloway, 2005, p. 190). Néanmoins, le concept de violence s'avère trop restrictif pour étudier les expériences vécues par les policiers en fonction et hors fonction. Comme le mentionnent Allen et Anderson (2017), « les comportements agressifs et violents peuvent être conceptualisés comme faisant partie d'un continuum de gravité avec des actes d'agressions relativement mineurs (par ex. : pousser) au début de ce spectre et la violence (par ex. : homicide) à la fin de ce spectre [traduction libre] ». Ainsi, tous les comportements violents sont agressifs, mais tous les comportements agressifs ne sont pas violents (Allen et Anderson, 2017; Barling et al., 2009). De son côté, l'agression est en fait un comportement adopté par un individu envers une autre personne dans l'intention de lui causer un préjudice (Schat et Kelloway, 2005, p. 191). Quant à elle, la personne ciblée tente d'éviter d'être visée par ce comportement (Anderson et Bushman, 2002). À la suite de l'agression, la victime se sent lésée et perçoit qu'elle a injustement été blessée (Tedeschi et Felson, 1994, p. 215). Pour ces raisons, la notion d'agression apparaît plus appropriée pour représenter l'ensemble du phénomène, que les actes soient objectivement graves ou violents ou qu'ils ne le soient pas. Il n'en demeure pas moins que des actes plus bénins peuvent tout autant avoir des répercussions pour les personnes exposées.

Les entretiens ont permis de proposer cinq catégories d'agressions impliquant des policiers hors fonction : 1) les agressions physiques, 2) les infractions contre les biens, 3) les menaces et l'intimidation, 4) les interactions non souhaitées et 5) se faire suivre ou observer. Cette conceptualisation des agressions envers les policiers est plus large et inclusive que la plupart des études sur le sujet.

À l'instar de notre recherche, d'autres auteurs ont aussi inclus des formes similaires d'agressions dans leurs analyses comme : la violence verbale, l'atteinte à la propriété, le méfait, le fait d'être témoin de l'agression physique de son collègue, la surveillance ou les démonstrations de groupes criminels (Cheong et Yun, 2011; Cusson et Gagnon, 2011; Geoffrion et al., 2015; Santos et al., 2009; van Reemst et al., 2015). Or, comparativement à plusieurs de ces recherches, notre projet traite du phénomène des agressions vécues par les policiers en dehors du contexte de travail. En ce qui concerne les interactions non souhaitées, à notre connaissance, il s'agit de la première étude qui prend en considération cette forme d'expérience.

Il ressort de l'analyse des expériences des participants que les interactions non souhaitées et le fait d'être suivi ou observé constituent des situations qui créent un inconfort, voire de la peur ou de la détresse psychologique. Certains des comportements adoptés par les suspects impliqués dans ce type d'agressions ne sont pas objectivement graves ou dangereux, comme le « donneur de câlins » croisé par Hubert, mais sont tout de même considérés comme dérangeants et même menaçants. Dans certains cas, le simple fait de reconnaître un individu ou d'être face à une personne dont ils ne connaissent pas les intentions peut affecter leur intégrité psychologique. Ainsi, sans qu'un geste ne soit commis ou qu'un comportement ne soit adopté, par sa simple présence en contexte hors fonction, un individu peut à lui seul être perçu comme une menace. Le sens attribué à cet objet social peut ensuite enclencher diverses réactions et répercussions.

Ces événements d'agressions (interactions non souhaitées et être suivi ou observé) ne pourraient toutefois être bien compris sans que les facteurs situationnels ne soient considérés. Différents éléments peuvent influencer le sens que les policiers attribuent aux *objets sociaux* qui les entourent et à leurs comportements. Premièrement, leur analyse de l'événement et de son contexte (hors fonction) leur fait prendre conscience qu'ils ne sont pas outillés (vulnérabilité) et prêts à intervenir (imprévisibilité), ce qui affecte leurs réactions.

Deuxièmement, dans une perspective dramaturgique, ce sens est aussi influencé par le rôle que les participants jouent en contexte hors fonction. Chaque rôle est destiné à une région spécifique et à un auditoire particulier. Lorsque les policiers se trouvent en *région antérieure*, par exemple durant une intervention, ils exercent leur rôle de policiers. Ce rôle implique certains attributs et

caractéristiques qu'ils ne peuvent pas mettre en œuvre en contexte hors fonction (*région extérieure*) (Goffman, 1969, p. 42; 118). Lorsque les policiers se trouvent en *région extérieure*, c'est-à-dire en dehors de leurs lieux de travail, un changement de rôle s'amorce : ils deviennent de simples citoyens et interprètent plutôt la situation comme une agression. Ce rôle teintera la manière dont ils perçoivent les objets et leur contrôle de la représentation en cours (Goffman, 1969, p. 119-120).

Troisièmement, les policiers se réfèrent à leurs croyances et leurs expériences antérieures d'interactions avec le suspect ou des individus qu'ils considèrent comme semblables à ce dernier (Blumer, 1986, p. 10-11 ; 68-69). Chez les travailleurs qui exercent un rôle de figure d'autorité, le risque de croiser des « clients » en dehors de leur travail, que ce soient des victimes, des suspects ou des personnes connues des services policiers, est toujours présent. Parfois, les interventions qui ont été réalisées auprès de ces individus ont été difficiles, tendues ou violentes. Cela peut favoriser l'apparition de craintes et de détresse psychologique lorsque ces clients sont rencontrés par les policiers en contexte hors fonction.

Quatrièmement, les expériences antérieures d'agressions au travail et le fait d'être fréquemment témoins de gestes à caractère violent peuvent modifier les croyances et les réactions des policiers (American Psychiatric Association, 2015, p. 351; Blumer, 1986, p. 10-11 ; 68-69). L'accumulation et l'exposition à répétition à des actes violents ou choquants peuvent transformer les croyances fondamentales des policiers sur le « monde » et les individus qui les entourent (altérations négatives des cognitions) (American Psychiatric Association, 2015, p. 351). Comme la violence est vue comme prévisible et normale par les policiers, ils en viennent à anticiper le pire du comportement humain, à se sentir plus vulnérables et à adopter différents comportements de vigilance (Ellrich et Baier, 2016; Loftus, 2010; Pruvost, 2008). Ainsi, un observateur ou une personne spontanément rencontrée peuvent être perçus comme de potentiels agresseurs aux yeux des policiers.

En regard des différents points mentionnés précédemment, il est possible que ces deux formes d'agressions (interactions non souhaitées et être suivi ou observé) et ces perceptions soient spécifiques aux policiers et plus largement aux professionnels qui travaillent en position

d'autorité. Ces formes font aussi ressortir le caractère subjectif des agressions et la pertinence de considérer la signification que la personne exposée attribue à son expérience.

Les entrevues ont mis en lumière que le contexte d'exposition complexifie la perception que les participants ont des intentions du suspect au moment de l'agression. En regard aux formes d'agressions rapportées par les participants, certaines d'entre elles concordent plus difficilement avec la définition de l'agression. C'est le cas notamment des interactions non souhaitées et des participants qui se sont fait suivre ou observer. Dans ces deux cas, il n'a pas toujours été évident pour le participant de bien identifier si la personne suspecte avait réellement l'intention de lui causer un préjudice physique ou psychologique. De surcroît, les policiers travaillent au quotidien auprès d'une clientèle vulnérable, parfois imprévisible, intoxiquée et violente (Blais et al., 2019). Ces citoyens peuvent agresser des policiers sans avoir conscience de tout ce que leur geste implique. Comme plusieurs auteurs le mentionnent, la notion d'intention ne doit pas être associée à un comportement précis, mais plutôt selon la perception des personnes exposées. Cette perception est influencée par le comportement du suspect, les circonstances et les variables contextuelles (Baron et Richardson, 1994; Brown et Tedeschi, 1976).

Dans leurs tentatives de comprendre les intentions des suspects impliqués dans leurs agressions en contexte hors fonction, tous les participants ne se sont pas sentis ciblés de la même façon. En contexte de travail, la majorité des participants était d'avis que l'agression ne les ciblait pas individuellement. Cette perception est néanmoins complexifiée en contexte hors fonction. Certains ont l'impression que l'incident ne les visait pas personnellement, alors que d'autres se sont sentis spécifiquement ciblés et ont l'impression qu'ils sont en partie responsables de ce qui leur arrive. Dans l'exercice de leurs fonctions, les policiers ont l'habitude d'initier le contact avec les suspects et de maintenir un certain contrôle de la *représentation*. En contexte hors fonction, l'interaction est plutôt initiée par les suspects, ce qui rend plus ambiguës l'analyse de la situation et la compréhension des intentions des suspects (Goffman, 1969, p. 81-82).

De plus, leur compréhension des intentions des suspects peut provenir d'une réflexion plus large que la situation elle-même. Par exemple, cette situation peut s'inscrire dans une vague d'incidents similaires touchant le lieu où le participant travaille, dans une période houleuse avec

certaines groupes criminalisés ou à la suite d'une intervention qui ne s'est pas soldée comme prévue. Toutes ces réflexions permettent aux participants de donner un sens et une valeur à l'expérience qu'ils ont vécue.

Dans la littérature sur le trauma, la notion d'intention ou de perception de la menace est importante pour mieux comprendre les réactions post-traumatiques (Brillon, 2013, p. 73-74). À ce propos, McCaslin et ses collaborateurs (2006) ont montré que le fait de s'identifier personnellement à un événement pouvait engendrer des répercussions psychologiques plus importantes chez la personne exposée. Ainsi, les participants qui ne se sont pas sentis ciblés individuellement (qui croyaient plutôt que l'incident visait l'emblème de la police) seraient moins susceptibles d'être affectés psychologiquement, contrairement aux participants qui se sont sentis visés personnellement.

À la lumière des différents constats qui ont été formulés à partir des expériences d'agressions des policiers rencontrés, nos résultats nous permettent de proposer différentes dimensions qui devraient être incluses pour définir et étudier les agressions en milieu de travail.

Il convient d'emblée d'aborder le phénomène de façon inclusive, c'est-à-dire en incorporant un éventail de formes, qu'elles soient violentes ou non, objectivement graves ou non, passives ou actives. Les agressions en milieu de travail doivent également être étudiées plus largement. Il est important de considérer les incidents qui ont lieu dans des contextes différents (en dehors du lieu de travail), mais qui sont tout de même liés à la profession. En dépit du fait que cette perspective soit présente dans la définition de certains auteurs, dont Schat et Kelloway (2005, p. 191)⁸, peu d'études en milieu policier ont intégré des incidents en contexte hors fonction. Cette approche permet cependant de brosser un portrait plus représentatif et juste du phénomène.

Il serait de même pertinent d'accorder une place plus importante à l'interprétation subjective de la personne exposée à l'expérience d'agression. Par exemple, dans le cadre de leur article, Aquino et Lamertz (2004) ont proposé une définition du phénomène qui tient compte du point de vue de

⁸ Leur définition a été présentée dans le cadre du premier chapitre : « [A] behavior by an individual or individuals within or outside an organization that is intended to physically or psychologically harm a worker or workers and occurs in a work-related context » (Schat et Kelloway, 2005, p. 191).

la personne visée (victimisation en contexte de travail) : « An employee's perception of having been the target, either momentarily or over time, of emotionally, psychologically, or physically injurious actions by another organizational member with whom the target has an ongoing relationship ». Cette perspective permet d'incorporer des situations où les intentions qui sont prêtées au suspect découlent du sens attribué à l'expérience. Par conséquent, ces interprétations peuvent ne pas être le reflet de la vérité. Dans la mesure où la personne exposée anticipe que le suspect a l'intention de s'en prendre à elle ou pourrait vouloir s'en prendre à elle, l'événement peut être perçu comme « agressant » (Krahé, 2013, p. 9). Comme Blumer (1986, p. 10-11) le précise, le sens qui est attribué à un objet ou à une situation dépend de la personne qui l'a identifiée comme un « objet ». Le sens n'est pas intrinsèque à l'objet, mais est plutôt une construction sociale qui est influencée par l'expérience de l'acteur et les gens avec lesquels il interagit. Ainsi, ce n'est pas le comportement ou l'action qui engendrent des répercussions, mais bien le sens qui est attribué à cette expérience. De cette façon, des expériences sans action concrète peuvent être considérées comme agressantes.

Il importe toutefois de bien circonscrire l'étude du phénomène des agressions aux actions perçues comme délibérées. Les actes qualifiés ou perçus comme accidentels ne sont pas commis dans l'intention de causer un préjudice. Ils doivent donc être écartés de la définition et de l'étude des agressions en milieu de travail (Anderson et Bushman, 2002).

Finalement, comme le suggèrent Allen et Anderson (2017), la définition et l'étude du phénomène des agressions doivent prendre en considération les actes qui ne ciblent pas directement les personnes exposées, mais qui ont tout de même l'intention de causer un préjudice à ces dernières. Par exemple, les discours des participants ont révélé que les agressions contre les biens des policiers génèrent une perception d'injustice et d'avoir été lésés (Tedeschi et Felson, 1994, p. 215). Bien que l'intégrité physique des participants ne soit pas toujours directement visée, ces actions étaient perçues comme des agressions mal intentionnées et dérangeantes.

4.2 Région extérieure : un contexte à considérer pour comprendre la représentation

En dépit du fait que peu de chercheurs ont intégré le contexte dans leurs analyses du phénomène des agressions envers les policiers, la présente étude souligne qu'il est important de considérer cette variable pour comprendre et situer l'expérience des personnes exposées. Comme le mentionne Blumer (1986, p. 85) dans son ouvrage, « action takes place in and with regard to a situation ». Cette seconde section présente les principaux constats en ce qui a trait au contexte hors fonction et son incidence sur l'expérience.

L'analyse des entretiens a permis de documenter un contexte méconnu socialement et peu étudié dans la littérature scientifique : le contexte hors fonction chez les policiers. Pour mieux situer ce contexte d'action, il convient de faire un parallèle avec la notion de *région* de Goffman (1969). Selon ce dernier, les activités des *acteurs* se produisent dans différentes régions : la région antérieure, la région postérieure et la région extérieure. Une région est en fait une construction sociale où des barrières délimitent la perception en fonction d'un endroit, d'un moment. Dans le cas de la *région antérieure*, c'est l'endroit où la *représentation* professionnelle des policiers est donnée, sous l'œil du public : les citoyens. Quant à la *région postérieure*, il s'agit plutôt du lieu où les policiers adoptent des conduites en contradiction avec la représentation qu'ils offrent en région antérieure. C'est entre autres différents lieux où ils peuvent discuter entre collègues, à l'abri du regard des citoyens, comme dans la voiture de patrouille ou au poste de police. Finalement, la *région extérieure* comprend tous les autres endroits. L'auteur stipule que le passage d'une région à une autre implique un changement de *rôle social* et un changement des *représentations* des policiers. En région *antérieure*, les participants mettent en œuvre leur *routine* de policiers, alors qu'en région *extérieure*, ils exercent par exemple, leurs rôles de parents, d'amis ou de conjoints.

Il importe maintenant de préciser les lieux qui font partie de la *région extérieure* dans la mise en scène policière, selon les participants. Ce contexte englobe des situations qui se déclinent sous différents paramètres temporels et spatiaux. Les entrevues permettent d'identifier quatre espaces ou moments où les policiers hors fonction risquent d'être impliqués dans des incidents

d'agressions : 1) le trajet entre le lieu de travail et le véhicule (stationnement), 2) le trajet entre la maison et le stationnement, 3) le stationnement et 4) la vie personnelle. Plusieurs des incidents se sont produits dans des endroits publics (par ex. : rues, stationnements, transport en commun) et d'autres ont plutôt eu lieu dans des endroits privés (par ex. : domiciles des participants, stationnements privés). Ces événements se déroulent avant ou après les quarts de travail des participants, mais peuvent également se présenter durant des journées de repos, alors qu'ils ne s'y attendent pas.

Lorsqu'ils se trouvent en *région extérieure*, les policiers doivent considérer différents aspects de la situation dans leurs prises de décisions : les opportunités, les demandes ou les tâches, les inconforts, les dangers ou les obstacles et finalement, les moyens possibles pour atteindre leurs fins. Tous ces éléments sont propres au contexte dans lequel l'action a lieu (Blumer, 1986, p. 85). Certes, un aspect qui, en contexte professionnel policier, ne constitue pas un danger ou un obstacle considérable peut, en revanche, être interprété comme menaçant dans un autre contexte. Le « donneur de câlins » croisé par Hubert, dont l'expérience a été citée précédemment, est un bon exemple de l'influence des variables contextuelles sur la signification attribuée aux *objets sociaux* et les actions qui en découlent (Blumer, 1986, p. 10-11). La présence de l'individu et l'interaction avec ce dernier en contexte de travail seraient perçues comme typiques ou routinières, ce qui n'est pas le cas en contexte hors fonction. Le sens attribué aux objets dépend ainsi de la perception de la personne exposée (caractéristiques personnelles) de même que du contexte d'exposition (éléments contextuels).

En regard des entretiens, différentes variables contextuelles ont eu une incidence sur l'interprétation des agressions. Le contexte hors fonction implique d'abord pour les policiers de réagir sans leurs outils, sans leur uniforme et sans leurs collègues.

Les discours des participants ont exposé l'aspect symbolique de l'uniforme, comme outil de dissuasion et d'identification. Cet aspect a déjà été soulevé dans la littérature par d'autres auteurs. Pour Joseph et Alex (1972), l'uniforme est un *dispositif dramaturgique* qui encadre les interactions sociales. Il permet aux citoyens d'interpréter rapidement la situation et de réduire les ambiguïtés possibles, tout en étant un symbole envers lequel les citoyens peuvent indiquer

leurs opinions et leurs attitudes. Cet aspect est explicitement stipulé dans le Modèle national de l'emploi de la force enseigné aux policiers : « la simple présence d'un agent peut exercer une influence sur le sujet et sur la situation. Des signes visibles d'autorité comme des uniformes et des voitures de patrouille peuvent amener un sujet à modifier son comportement » (École nationale de police du Québec, 2013). Les outils et l'uniforme ont ainsi un effet sur les premières impressions et communiquent de l'information immédiate aux personnes qui côtoient les policiers. Les policiers en tenue professionnelle sont donc réduits à leur rôle d'agents d'application de la loi (Goffman, 1969, p. 1; Joseph et Alex, 1972). Les participants ont aussi souligné que ces éléments leur donnaient la capacité de se protéger et de se défendre avec aisance. En effet, il semble que les policiers en uniforme soient en quelque sorte protégés et sécurisés contre les « importunités sociales », comme l'a expliqué un autre ouvrage (Lyman et Scott, 1989, p. 49).

De surcroît, les policiers rencontrés ont exprimé que la présence de ces outils contribuait à favoriser un sentiment de confiance et de sécurité. Or, leur absence les rendrait plus craintifs et vulnérables. Rees et Smith (2008) ont d'ailleurs observé cette perception chez leurs participants, 118 policiers anglais. Plusieurs des policiers rencontrés par les chercheurs percevaient leur uniforme comme une armure qui les éloignait de la vulnérabilité. Elle les protégeait en quelque sorte de l'implosion d'idées ou d'émotions négatives qui pourraient nuire à leur représentation et à leur bien-être. Au-delà de son rôle d'armure ou de barrière, certains des policiers croyaient même qu'elle leur permettait d'être, d'une certaine façon, supérieurs ou meilleurs à la personne qu'ils seraient sans cet outil. Dans un même ordre d'idées, Lyman et Scott (1989, p. 49) affirment que l'absence de l'uniforme peut même entraîner une certaine panique et un sentiment de vulnérabilité soudaine chez ceux qui sont habitués à intervenir avec celui-ci.

Outre le fait d'intervenir avec leurs outils de travail, les participants ont également l'habitude de procéder en équipe, soit avec un seul partenaire ou plusieurs collègues policiers. *L'équipe*, selon Goffman (1969, p. 69), correspond à un groupe de personnes qui ensemble coopèrent à la mise en scène d'une routine commune. Ainsi, comme l'ont soulevé les participants, cette équipe favorise un sentiment d'aisance et de confiance à intervenir et constitue une source d'aide non négligeable lorsqu'ils rencontrent des situations dangereuses et incertaines. Ces observations

rejoignent d'autres auteurs qui se sont intéressés à la présence de « tierces parties » lors d'actes d'agressions, de violence et de coercition (Tedeschi et Felson, 1994, p. 271; 276-277). D'après ces chercheurs, les « tierces parties » (les collègues) ont une incidence sur le déroulement de l'action. Ils peuvent se joindre à l'interaction, décourager le passage à l'acte ou jouer le rôle de médiateur. En contrepartie, les résultats de notre étude montrent qu'en l'absence de cette équipe en région *extérieure*, les participants se sentent plus inconfortables, plus vulnérables et moins en sécurité.

Les incidents vécus par les participants en dehors de leur travail sont des situations qui, dans un contexte professionnel, sont mises en scène avec la présence immédiate ou la proximité de collègues. Comme elles ont un caractère habituel, ces expériences peuvent rapidement être intégrées à la *représentation* sans enclencher de multiples questionnements sur la situation en cours (Blumer, 1986, p. 86). Comme l'expliquent Rees et Smith (2008), face à une situation de danger ou de menace, les individus d'un groupe sont portés à se rassembler pour se sentir protégés et en sécurité. Selon Walker (1994, p. 36), ce sentiment d'attachement envers l'équipe est d'autant plus présent chez les policiers en raison des tâches qu'ils accomplissent au quotidien, dans un contexte de dangerosité et d'incertitude. L'équipe est vue comme un moyen efficace d'atteindre les objectifs des forces de l'ordre et de maintenir les impressions du public à leur égard (Goffman, 1969, p. 73-74). Toutefois, l'absence de l'équipe force les participants à réévaluer la situation, les options et les moyens qui s'offrent à eux. Ce qui, en *représentation d'équipe*, pouvait s'avérer routinier et typique peut être perçu comme un danger pour les policiers en civil seuls.

Dans la littérature scientifique, les avis sont partagés sur le rôle de l'équipe pour prévenir et réagir aux agressions envers les policiers. Une étude qualitative (Elliott-Davies et al., 2016) réalisée auprès de policiers gallois et anglais a dénoté que le travail en solitaire était perçu comme un défi important pour la sécurité des policiers. Leurs participants ont notamment mentionné qu'ils trouvaient risqué de travailler seuls et qu'ils se sentaient plus vulnérables. Ces résultats concordent avec les perceptions rapportées par les participants de la présente étude. Néanmoins, une seconde étude (Houdmont et al., 2019) a plutôt mis en relief que les policiers qui travaillaient en équipe étaient victimes d'un nombre significativement plus élevé de blessures, d'agressions physiques ou verbales, comparativement à ceux qui travaillaient seuls.

Quoi qu'il en soit, les outils et les collègues constituent des ressources disponibles immédiatement pour les policiers. Leur présence semble avoir une incidence sur le sentiment de sécurité des participants. Ces observations concordent bien avec ce que Lamothe et ses collaborateurs (2018) ont remarqué chez leurs participants, 30 professionnels en protection de la jeunesse travaillant en contexte résidentiel (par ex. : foyers de groupe, centres) ou en contexte de terrain (par ex. : familles d'accueil, services à domicile). En comparant les expériences de violence au travail dans les deux contextes, les chercheurs ont révélé que la présence de ressources à proximité, comme des collègues de travail, des agents de sécurité ou d'un dispositif pour obtenir de l'aide rapidement (bouton panique), avait une incidence marquée sur le sentiment de peur et d'anticipation de violence chez les travailleurs. Il importe donc de considérer ces éléments contextuels et non seulement les caractéristiques personnelles des individus pour comprendre la manière dont une situation est perçue. Les expériences relatées dans les vignettes d'Émile et de Louis témoignent que la présence d'un plus grand nombre de ressources pourrait contribuer à augmenter le sentiment de sécurité. Les deux participants ont expérimenté deux agressions d'une même catégorie (menaces et intimidation), mais les ont interprétées différemment en tenant compte des variables contextuelles. D'un côté, comme Émile, les participants peuvent vivre ce genre d'incident sans équipement et seul. D'autres, comme Louis, peuvent vivre leurs expériences avec d'autres collègues, sans équipement, mais à proximité de leur lieu de travail. Ces expériences peuvent être perçues comme normales (normalisation) ou anormales (« anormalisation »).

L'« anormalisation » serait en fait la tendance à ne pas tolérer les agressions perpétrées envers des policiers hors fonction et à ne pas les considérer comme faisant « partie du travail ». En revanche, la normalisation ferait plutôt référence au fait de considérer ces incidents comme étant « normaux » et comme faisant « partie du travail » de policier (Geoffrion et al., 2015).

Selon nos résultats, les agressions en fonction sont généralement plus tolérées, normalisées et banalisées. Elles sont considérées comme faisant « partie du travail ». Ces constats concordent avec d'autres recherches auprès de policiers (Dick, 2000; Geoffrion et al., 2015; Stephens et Miller, 1998). En *région antérieure*, les policiers ont été prévenus, préparés, formés et outillés pour affronter des situations violentes, choquantes et incompréhensibles. Ils ont ainsi une

meilleure impression de leurs capacités et des stratégies qu'ils peuvent mettre en œuvre pour prévenir et réagir face à ces situations (Adler et Castro, 2013; Mueller et Tschan, 2011). Compte tenu de leurs activités professionnelles, les agressions sont fréquentes et sont perçues comme prévisibles, voire normales (Ellrich et Baier, 2016; Pruvost, 2008).

Quant aux agressions perpétrées en dehors de l'exercice des fonctions policières, le sens attribué à l'expérience (normalisation ou « anormalisation ») varie d'un événement à l'autre, entre autres en raison de variables contextuelles. Les entretiens révèlent que les participants qui se sentaient ciblés personnellement avaient davantage tendance à « anormaliser » leur expérience, à être plus revendicateurs et à ne pas vouloir tolérer le phénomène des agressions en contexte hors fonction. En contrepartie, les participants dont les agressions étaient attribuées à l'emblème de la police apparaissent moins faire de distinctions entre l'agression en contexte hors fonction qu'ils avaient vécue et les agressions qu'ils vivent dans l'exercice de leurs fonctions. Les participants normalisent et tolèrent ces expériences qu'ils attribuent à leur « réalité » (Bastien) et aux risques de la profession.

Plusieurs participants ont rapporté qu'ils n'avaient pas anticipé, en devenant policiers, qu'ils allaient être victimes d'agressions en dehors de l'exercice de leurs fonctions. Ils font également le constat que ces incidents peuvent avoir ou ont eu des implications en dehors de leur travail, que ce soit au niveau de leurs biens personnels ou de leurs proches. Ils ne semblent pas aimer que leur famille fasse les frais de leurs choix professionnels. Des recherches ont d'ailleurs mis en exergue la tendance chez les policiers à être « surprotecteurs » (Miller, 2007) et à créer une « bulle protectrice » (Reese, 1987) autour des membres de leur famille. Celle-ci leur permet de distancier leurs proches des aspects stressants et désagréables de leur emploi. Pour certains participants, ces agressions viennent en quelque sorte confronter cette bulle, ce qui peut créer des craintes, voire des frustrations.

4.3 Répercussions des agressions en contexte hors fonction

Dans le cadre de la présente étude, il s'agissait principalement de donner la parole aux participants en leur demandant d'énoncer eux-mêmes les répercussions qu'ils avaient remarquées à la suite de l'incident. Comme le mentionnent les interactionnistes symboliques,

l'individu est un objet pour lui-même et peut prendre conscience de l'importance de certains objets et de leurs effets sur les attitudes et les conduites qu'il adopte (Blumer, 1986, p. 13; 63; Mead et Morris, 1934, p. 136-137). Puisque le sens attribué aux objets peut varier d'une personne à l'autre, leur influence peut différer.

Les résultats ont mis en relief que les incidents ont eu diverses répercussions chez les participants, que ce soit durant ou après ceux-ci. D'abord, les policiers rencontrés ont témoigné avoir eu des réactions diversifiées au moment de l'incident : avoir été surpris ; avoir eu des craintes, avoir eu peur, avoir ressenti de l'insécurité ou un dérangement ; avoir été stressés ou méfiants ; avoir eu des questionnements ; avoir adopté des stratégies et avoir eu recours ou non à de l'aide. À plus long terme, les participants ont rapporté avoir eu des conséquences physiques (sommeil, appétit et santé) et psychologiques : des questionnements sur l'incident ; des inquiétudes persistantes ; un niveau de vigilance accrue ; des désirs de changements professionnels ; de la frustration et du découragement. Ils ont également adopté de nouvelles habitudes.

4.3.1 Réactions au moment de l'événement

Au moment de l'incident et dans les minutes qui l'ont suivi, les participants ont eu différentes réactions. Lorsque ces événements impliquent une interaction, les réactions et les actions des participants s'inscrivent dans ce que Mead et Morris (1934) nomment *l'acte social*. L'acte social comprend un premier geste qui amorce l'interaction (par un suspect, un citoyen ou un groupe), une réponse (la conduite immédiate), puis le résultat de l'action qui a été posée. Les participants ont profité d'une « période d'inhibition temporaire de l'action » pour organiser l'information et réfléchir à leurs réactions (Mead et Morris, 1934, p. 90-91). L'accumulation de diverses interactions sociales permet aux individus de se forger des définitions et des compréhensions de certains types de situations. Cette accoutumance rend plus facile l'adoption de conduites. Cependant, dans le cas des participants, la majorité des événements vécus hors fonction étaient plutôt de nature « indéfinie », inhabituelle ou soudaine (imprévisibilité). Comme ils ne disposaient pas de toute l'information nécessaire pour bien comprendre la situation et saisir ce qui était attendu d'eux, ils ont dû prendre un moment pour définir et interpréter ces nouvelles données (Blumer, 1986, p. 86).

De ce fait, cette carence d'informations permet en partie d'expliquer pourquoi les participants ont été surpris, craintifs, méfiants et stressés lors des événements. L'anxiété, la peur et la vulnérabilité perçue sont d'ailleurs des variables qui ont été intégrées dans le modèle théorique de Schat et Kelloway (Stress Process Model) (2005, p. 196-197; 201-202) pour expliquer les agressions en milieu de travail. Les auteurs les considèrent comme des variables médiatrices qui auraient un effet sur les répercussions à plus long terme. Selon un ouvrage traitant notamment des agressions humaines (Tedeschi et Felson, 1994, p. 196), le sentiment de peur serait lié à l'anticipation de préjudice. Les participants rencontrés ne sont pas les seuls policiers à avoir ressenti de la peur après avoir été exposés à une agression. Au même titre que les participants de cette étude, 75 % des policiers dont les incidents ont été répertoriés dans la base de données du Plan de lutte contre l'intimidation, ont avoué avoir eu peur et s'être sentis déstabilisés au moment de leur expérience d'intimidation (Cusson et Gagnon, 2011).

Certains des participants ont eu recours à des tactiques pour tenter de mieux comprendre la situation et les intentions des *objets sociaux* présents (Goffman, 1969, p. 1). Comme le mentionne Goffman (1969, p. 81-82), l'introduction de stratégies par l'acteur indique qu'il maintient un contrôle de la *représentation* et du cadre dans lequel elle se déroule. Cette prise en charge de la situation leur évite en quelque sorte d'apparaître vulnérables et favorise l'émergence d'un sentiment de sécurité chez l'acteur (Goffman, 1969, p. 81; Tedeschi et Felson, 1994, p. 256). Il s'agit également de mettre immédiatement en œuvre des efforts cognitifs et comportementaux pour faire face (*coping*) et réagir à la menace devant eux (American Psychological Association, 2020; Lazarus et Folkman, 1984). Les stratégies des participants s'apparentent à celles qui ont été énoncées dans d'autres recherches auprès de policiers (par ex. : faire un plan et le suivre, essayer de ne pas agir trop vite ou suivre son intuition et trouver différentes solutions pour résoudre le problème) (Evans et al., 1993). Ces comportements sont en fait des stratégies d'adaptation axées sur le problème. Par ces stratégies, les participants ont tenté d'avoir un certain contrôle sur le problème qui est à l'origine de leur stress, plutôt que de gérer leur réponse émotionnelle. D'après plusieurs études (Evans et al., 1993; Kaur et al., 2013; Patterson, 2003), le recours à ce type de stratégies est fréquent chez les policiers.

4.3.2 Effets post-événements

Les résultats ont révélé que les incidents ont eu des effets physiques, psychologiques et comportementaux chez les participants. En devenant un objet pour eux-mêmes, les participants ont tenté de comprendre et de situer les expériences qu'ils avaient vécues en leur donnant un sens. Cela s'est notamment reflété par une série de constats et de questionnements. Selon Geoffrion et ses collègues (2019), le désir de vouloir comprendre comment s'est produit l'événement et si quelque chose avait pu être fait pour l'éviter sont des réflexions fréquentes chez les personnes exposées à des événements traumatiques en milieu de travail. Ces questionnements s'apparentent à des altérations négatives des cognitions, un SSPT. Ces altérations se manifestent entre autres par des distorsions cognitives sur les causes ou les conséquences de l'agression qu'ils ont vécue, où ils peuvent se blâmer ou blâmer leur organisation pour ce qui est arrivé (American Psychiatric Association, 2015, p. 351; Brillon, 2013, p. 227). Ces attributions causales leur permettent d'expliquer l'événement, leurs réactions et les conséquences de celui-ci.

Chez certains participants, leur processus de réflexion et d'attribution de sens les mène à être critiques envers eux-mêmes et à remettre en question leurs réactions. Dick (2000) a aussi remarqué cette remise en doute chez ses participants, 35 policiers qui ont eu recours à un service de consultation pour le stress à la suite d'incidents de travail. Néanmoins, les raisons amenant la remise en doute des policiers du présent projet étaient, pour la plupart, différentes de celles des participants de la chercheuse. En effet, pour les participants rencontrés, il était principalement question de s'interroger sur les risques que présentait la conduite qu'ils ont adoptée, plutôt que leur capacité à être en contrôle de la situation ou leur capacité à avoir vu venir ce qui les attendait. Le fait d'être critique envers soi-même ou de porter un jugement défavorable sur sa conduite est une stratégie de gestion du stress qui a été observée par d'autres auteurs (Carver, 1997; Evans et al., 1993; Violanti et al., 2018).

Par leur processus de réflexion, les participants ont constaté de quelles manières les *objets* auxquels ils ont été confrontés au moment de l'événement ont eu une incidence sur leurs conduites, bien après l'événement. Ces réflexions sont, comme les nomme Dick (2000), des « stratégies palliatives » pour prendre en charge la situation et s'interroger sur les raisons qui sont

à l'origine de ces conduites, mais aussi pour mieux comprendre leur expérience. Ces stratégies leur permettent de faire face à la situation en l'acceptant plutôt qu'en niant ou en se désengageant de ce qui s'est passé, une stratégie d'adaptation constatée chez d'autres personnes exposées au stress, dont des policiers (Carver, 1997; Evans et al., 1993; Violanti et al., 2018).

Plusieurs des policiers interrogés avaient toujours des inquiétudes ou se faisaient encore des scénarios dans lesquels ils s'imaginaient que leurs craintes se concrétisaient (scénarios catastrophiques). Ces distorsions cognitives qui se manifestent par le biais de pensées automatiques sont des SSPT (Brillon, 2013, p. 232-234). Dans la littérature, la crainte d'être derechef exposé à un événement similaire a également été constatée par d'autres chercheurs qui se sont intéressés à des incidents de violence au travail touchant des policiers et différents professionnels œuvrant dans le service à la clientèle (Leino, Selin, et al., 2011; Mueller et Tschan, 2011). Les résultats de notre étude soulèvent toutefois que la crainte d'agression future peut faire son apparition chez les policiers en dépit du fait que l'événement ne se déroule pas dans l'exercice de leurs fonctions.

Plusieurs participants ont aussi exprimé avoir accru leur niveau de vigilance à la suite de l'incident ou être toujours plus vigilants depuis l'incident. Ce constat se compare à ce qui a été observé par Cusson et Gagnon (2011). Dans le cadre de l'analyse de la base de données du Plan de lutte contre l'intimidation, ils ont remarqué que près de deux policiers sur trois avaient fait preuve d'une plus grande vigilance à la suite de leur incident d'intimidation. Outre cette étude, le DSM-5 (American Psychiatric Association, 2015, p. 351) identifie l'« hypervigilance » comme un des critères diagnostiques du trouble de stress post-traumatique, qui se manifeste par une « augmentation de la sensibilité sensorielle accompagnée de comportements excessifs dont le but est de détecter les menaces » (American Psychiatric Association, 2015, p. 1065-1066). Ainsi, elle peut se décliner par une attention plus marquée envers les stimuli, par le biais d'un « balayage perceptuel de l'environnement » et donc, de tous les objets qui le constituent, par exemple : des personnes, des sons, des comportements, ou des véhicules. Sans affirmer que les participants ont fait preuve d'hypervigilance qui a accru leur état d'anxiété, plusieurs éléments rapportés par les participants semblent tout de même illustrer une augmentation de leur sensibilité sensorielle.

Quelques participants ont avoué avoir songé à faire des changements dans leur carrière. Cette observation concorde avec les études analysées dans le cadre d'une revue systématique de la littérature sur la violence au travail vécue par les travailleurs du domaine de la santé (Lanctôt et Guay, 2014). Effectivement, à la suite des incidents, plusieurs travailleurs ont quitté leur emploi, se sont absentés quelques jours ou ont changé de département au sein de leur institution.

Il appert que les agressions ont créé un sentiment de frustration et de découragement chez les participants face au phénomène et face à leur employeur. La colère est d'ailleurs une des répercussions soulevées par des auteurs traitant des agressions (Tedeschi et Felson, 1994). Elle serait liée au processus cognitif d'attribution du blâme de l'incident à une cause externe (envers l'organisation, le suspect) et serait accompagnée d'une perception d'avoir été lésé. En ce qui concerne le milieu policier, des chercheurs ont dénoté que les agents qui étaient plus souvent agressés se sentaient moins soutenus par leur organisation et étaient moins engagés envers celle-ci (Cheong et Yun, 2011; Ellrich, 2016).

Certaines répercussions mentionnées dans la littérature n'ont néanmoins pas ou peu été abordées par les participants. C'est le cas notamment de la dépression, de l'usage de la force et de certains SSPT (Carleton et al., 2019; Cheong et Yun, 2011; Manzoni et Eisner, 2006). Il en est de même pour les conséquences physiologiques, n'ayant été rapportées que par une seule participante.

Du point de vue comportemental, les participants ont également adopté de nouvelles habitudes pour pallier les risques qu'ils encourent. Leur perception du phénomène semble les avoir entraînés à développer de nouveaux comportements qui vont au-delà des caractéristiques du ou des incidents qu'ils ont vécus. Par exemple, un incident qui a eu lieu lors d'un déplacement entre le lieu de travail et le véhicule peut avoir une incidence sur les comportements du policier dans le cadre de son travail ou dans sa vie personnelle. De surcroît, certains participants ont adopté de nouveaux comportements pour améliorer les ressources à leur disponibilité, comme le fait de se munir d'outils de défense ou de circuler en groupe. Selon Gomez Del Prado (2004), ces stratégies découleraient de l'effritement de la « frontière psychologique » qui divise les sphères personnelle et professionnelle de la vie des policiers. Cependant, bien que ces comportements contribuent à

augmenter le sentiment de sécurité, elles favorisent aussi une normalisation du phénomène (Geoffrion et al., 2015). En effet, le caractère probable et normal de ces agressions vient en quelque sorte justifier le fait de vouloir se préparer à faire face à de telles expériences.

Ces constats coïncident avec ceux de Cusson et Gagnon (2011). Leurs participants ont révélé avoir adopté des mesures de protection à la suite de leur incident d'intimidation, comme le fait de changer de trajet en voiture pour se rendre au travail. Nos résultats témoignent de l'adoption de stratégies d'adaptation par les participants qui ont été abordés dans des recherches sur le stress, comme le fait d'apprendre à vivre avec la situation, de prendre des actions concrètes pour améliorer la situation ou de trouver différentes stratégies (Carver, 1997; Evans et al., 1993; Violanti et al., 2018).

4.4 Forces et limites

Les résultats présentés dans ce mémoire doivent être appréciés à la lumière de certaines forces et limites. D'abord, à notre connaissance, il s'agit de la première étude qui s'intéresse à mieux comprendre les expériences d'agressions qui ont lieu en dehors de l'exercice des fonctions policières. Certaines études avaient déjà intégré des incidents issus de ce contexte, mais n'avaient pas étudié empiriquement la compréhension subjective de l'expérience d'agression (Cusson et Gagnon, 2011; Huddleston et al., 2006, 2007; Stephens et Miller, 1998). D'autre part, cette recherche intègre un éventail d'incidents qui outrepassent les agressions traditionnelles et dévoile des expériences de gravité objectivement faible qui peuvent tout de même engendrer des torts pour les personnes exposées.

Les 23 participants rencontrés forment un échantillon de taille satisfaisante qui a permis d'aborder en profondeur les thèmes à l'étude (Becker, 2004). Lors du déroulement des entretiens, une certaine redondance des thématiques a pu être observée, puis confirmée dans le cadre de l'analyse thématique. Cette redondance a offert la possibilité de décrire avec détails l'expérience des participants, ce qui contribue à renforcer la validité des résultats de cette recherche (Creswell et Miller, 2000). De plus, une variété de thèmes et d'interprétations ont été énoncés, ce qui a permis de mieux comprendre les différentes perceptions des participants et de nuancer les explications. Bien que nous ayons tenté aléatoirement d'obtenir une représentativité

de la population des policiers montréalais, l'échantillon aurait néanmoins gagné à être plus diversifié. Plus spécifiquement, il aurait été intéressant d'intégrer davantage de femmes ou de refléter mieux la diversité culturelle des policiers qui travaillent dans ce service d'ordre. Selon les statistiques de 2019 du Service de police de la Ville de Montréal (2020), les policières représentaient 34 % des effectifs policiers, alors que les policiers autochtones et de groupes minoritaires ethniques ou visibles représentaient 13 % des effectifs policiers. Notre échantillon comprend plutôt cinq femmes (22 % de l'échantillon) et un seul participant (4 %) issu de groupes minoritaires. Quant au poste occupé, 73 % des policiers Montréal auraient le grade d'agent, ce qui est légèrement inférieur à l'échantillon de cette étude (91 %, 21 participants). Enfin, selon les données du service de police, la majorité des policiers ont entre 25 et 54 ans (avec une majorité de policiers entre 40 et 49 ans) et ont pour la plupart entre 10 et 24 ans d'expérience (Service de police de la Ville de Montréal, 2020). Ces données s'apparentent au présent échantillon.

Outre la taille de l'échantillon, la triangulation des données a aussi été utilisée pour ajouter à la validité de l'étude (Creswell et Miller, 2000). Concrètement, les résultats présentés ont été obtenus par une analyse horizontale des cas (triangulation entre maints participants). La comparaison des expériences a permis d'identifier des similitudes et des différences dans le corpus et de repérer des preuves ou des illustrations pour chacune des thématiques. De surcroît, comme le suggère Becker (2004), la justesse et la précision des informations ont été évaluées. Nos résultats s'appuient sur des observations et une analyse minutieuse du corpus. L'analyse prend également en considération les formes d'incidents qui n'avaient pas été anticipées dans l'élaboration initiale de la problématique (par ex. : les interactions non souhaitées).

Cependant, la présentation et l'analyse des événements d'agressions de façon singulière limitent notre compréhension du phénomène. Ce choix méthodologique ne permet pas de tenir compte de la notion du cumul des expériences. L'exposition répétée ou cumulative à des agressions en contexte de travail ou en dehors de l'exercice des fonctions policières aurait pu avoir une incidence sur la perception de l'expérience et ses effets (Kilpatrick et al., 2013; Miller et al., 2014). Cet aspect de leur expérience d'agression mériterait d'être exploré davantage.

Il convient de préciser l'impossibilité de généraliser les résultats de la présente recherche. Il n'est pas recommandé de transposer ces analyses à d'autres corps de police ou à d'autres travailleurs exposés à des événements similaires. Comme une grande partie des recherches qualitatives, cette étude n'avait pas pour objectif de généraliser les résultats, mais bien d'offrir une compréhension détaillée, riche et contextualisée d'un phénomène spécifique expérimenté par des policiers montréalais (Polit et Beck, 2010).

En terminant, comme les participants proviennent d'une banque de candidats volontaires à participer à un entretien, la présence d'une certaine distorsion dans la constitution de l'échantillon ne peut être écartée (biais de sélection) (Roulston et Shelton, 2015). En ce sens, les policiers qui se sont manifestés pour être rencontrés pouvaient être simplement plus ouverts à discuter de leurs expériences. Il est probable que les policiers qui étaient encore grandement affectés par les incidents qu'ils avaient vécus n'aient pas souhaité participer à notre étude. Certains policiers qui auraient pu être des cas riches en informations ont possiblement décidé de ne pas se prêter volontaires ou de ne pas répondre à notre invitation. Ainsi, les caractéristiques des participants qui se sont prêtés volontaires à être rencontrés peuvent être distinctes des policiers qui ont refusé d'être questionnés.

Qui plus est, il est important de mentionner que le contexte de l'étude aurait pu avoir une incidence sur la composition de l'échantillon. En effet, durant la collecte de données, la Fraternité des policiers et policières de Montréal et la Ville de Montréal étaient en litige sur la question de l'aménagement sécuritaire des stationnements et des lieux de travail. Néanmoins, les discours des participants faisaient plutôt ressortir un désir de partager leurs expériences d'agressions et de mieux faire reconnaître le phénomène des agressions envers les policiers. Certains ont normalisé ces expériences, alors que d'autres ne les ont pas jugés comme faisant partie de leur travail.

4.5 Implications pratiques

Les constats de cette recherche font ressortir des pistes à explorer pour prévenir le phénomène et intervenir auprès des policiers affectés. L'analyse des entretiens a montré que ces incidents

ont des effets variés pour les policiers exposés, ce qui renforce l'importance d'intervenir en amont.

Les discours des participants soulignent d'abord la pertinence et l'importance du soutien de l'organisation dans l'expérience d'agression. Le soutien de l'employeur ou des gestionnaires pourrait avoir un impact positif pour les policiers victimes d'agressions en dehors de l'exercice de leurs fonctions (Brown et al., 1999). Par exemple, chez certains participants, comme Louis, le soutien de l'organisation à la suite de l'incident semble avoir eu impact sur le sens qu'il a attribué à son expérience d'agression, ainsi que les répercussions de celle-ci. Au contraire, les participants qui ne percevaient pas ce soutien organisationnel ont paru plus découragés ou frustrés par la problématique. En ce sens, la sensibilisation des gestionnaires en place sur le phénomène pourrait faciliter l'intervention auprès des victimes en tenant compte de la spécificité de ces incidents. Une étude a d'ailleurs révélé que le soutien des supérieurs immédiats à la suite d'un incident de victimisation violente avait un effet sur le niveau de stress vécu par les policiers, mais améliorait aussi le sentiment d'engagement de ces derniers envers leur organisation (Ellrich, 2016).

Les policiers rencontrés ont aussi mentionné qu'ils n'avaient pas l'impression que leur organisation adoptait des mesures concrètes pour diminuer ou prévenir les agressions envers des policiers hors fonction. Dans une perspective de prévention, différentes mesures pourraient être mises en place pour décourager les personnes qui souhaiteraient s'en prendre aux policiers ou à leurs biens, alors qu'ils ne sont pas dans l'exercice de leurs fonctions. Augmenter les efforts des suspects, améliorer le contrôle de l'accès aux espaces de stationnement (par ex. : barrières et clôtures), l'éclairage ou la surveillance par caméras en circuit fermé permet de prévenir les incidents dans les stationnements et pourraient contribuer à augmenter le sentiment de sécurité des policiers (Cornish et Clark, 2003; Crowe, 2000).

Conclusion

Durant les dernières années, les agressions au travail ont connu un essor dans plusieurs milieux professionnels canadiens et québécois. Compte tenu de différentes caractéristiques associées à leurs tâches, des lieux où ils doivent travailler et de la clientèle avec laquelle ils doivent intervenir quotidiennement, les policiers sont à risque d'être agressés dans l'exercice de leurs fonctions (Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, 2019). Ils peuvent également être victimes d'agression en dehors de leur travail (hors fonction). Il peut s'agir entre autres de voies de fait grave ou simple, de méfaits, de proférations de menaces ou de se faire suivre ou intimidé (Cusson et Gagnon, 2011). Ces incidents doivent tout de même être considérées pour comprendre la problématique dans son ensemble. Un regard sur la littérature a toutefois permis de constater que très peu d'auteurs se sont intéressés aux agressions en contexte hors fonction. Force est d'admettre que peu d'informations et de données sont actuellement disponibles pour comprendre ces incidents, leurs répercussions et la manière dont sont expérimentés ces actes par les policiers exposés.

Dans cette optique, l'objectif de ce mémoire était de *comprendre les expériences d'agressions vécues par les policiers lorsqu'ils ne sont pas dans l'exercice de leurs fonctions*. Plus spécifiquement, il était question d'identifier les formes d'agressions vécues hors fonction, d'identifier les éléments contextuels qui exercent une influence sur la perception de ces incidents et de décrire les répercussions de ces expériences pour les policiers. Notre recherche comporte diverses implications pour la littérature scientifique, pour une meilleure compréhension du phénomène et pour intervenir auprès des policiers exposés.

D'abord, ce mémoire identifie, présente et décrit les agressions en contexte hors fonction vécues par les policiers. Les événements qui se déroulent dans ce contexte précis n'avaient pas fait l'objet d'une attention marquée dans la littérature scientifique. L'analyse du corpus a fait ressortir des formes variées d'expériences et de niveaux de gravité variables : les agressions physiques, les infractions contre les biens, les menaces et l'intimidation, les interactions non souhaitées et se faire suivre ou observer. Les résumés d'expériences présentés ont permis d'exemplifier,

d'approfondir et d'imager le phénomène des agressions en contexte hors fonction, dans une perspective plus large et inclusive, comme l'ont fait d'autres auteurs auparavant (Cheong et Yun, 2011; Cusson et Gagnon, 2011; Geoffrion et al., 2015; Gomez Del Prado, 2004; Santos et al., 2009; van Reemst et al., 2015). Ces résultats permettent d'identifier les situations susceptibles de causer des répercussions chez les policiers exposés et de repérer les individus qui ont le plus besoin d'être pris en charge. De surcroît, une compréhension plus détaillée des lieux et du déroulement de ces agressions peut faciliter la mise en œuvre de mesures de prévention adaptées à la problématique.

Notre approche a révélé que certaines de ces expériences ne correspondent pas aux exemples traditionnels d'agressions. C'est le cas des incidents où les policiers ont été observés ou ont dû s'engager dans des interactions non souhaitées. Ces expériences constituent, aux yeux des policiers, des événements agressants, désagréables, stressants ou qui affectent leur sentiment de sécurité. L'analyse de ces incidents et des perceptions des participants a dévoilé qu'il ne semble pas nécessaire qu'une action ou un comportement spécifique soit adopté pour générer un inconfort chez ces derniers. Contrairement à d'autres professionnels, les policiers et les travailleurs en position d'autorité pourraient percevoir ces situations comme agressantes en raison des caractéristiques de leur travail et des clientèles avec lesquelles ils interviennent. Plus spécifiquement, la perception des participants de la situation est teintée par des variables contextuelles, par l'exposition fréquente à des situations violentes, par leurs interventions précédentes et par le risque omniprésent de croiser des « clients » en dehors de leur travail. De plus, dans ce contexte particulier, les participants se retrouvent dans une position où le rôle social qu'ils doivent mettre en œuvre est complexifié (Goffman, 1969, p. 120). L'analyse des entretiens souligne donc que ces particularités pourraient expliquer le développement de craintes et d'angoisses chez les participants, bien qu'aucune action concrète n'ait été posée par un suspect.

Toujours dans l'objectif de *comprendre les expériences d'agressions vécues par les policiers lorsqu'ils ne sont pas dans l'exercice de leurs fonctions*, notre mémoire a fait reconnaître différents éléments contextuels qui ont une incidence sur la perception de ces événements. Il appert que ce ne sont pas que des caractéristiques individuelles qui jouent un rôle sur le sens qui est attribué à l'agression. L'absence de ressources comme les outils, l'uniforme et les pairs

contribuent à créer un sentiment de vulnérabilité, d'insécurité et d'anticipation d'agression chez les participants. La carence de ces dispositifs dramaturgiques complexifie les représentations qu'ils doivent faire auprès de leur audience et les positionne dans une situation où ils doivent réagir avec peu de préparation et peu ou pas de référents (expériences similaires précédentes auxquelles se référer) (Blumer, 1986, p. 86). Qui plus est, les particularités du contexte hors fonction semblent faire en sorte que l'agression prend un sens différent pour les participants. Ce contexte rendrait les intentions des citoyens et des suspects plus nébuleuses et plus difficiles à attribuer. Contrairement aux agressions dans le cadre de leur travail, il semble que les agressions en contexte hors fonction soient perçues plus personnellement par certains participants, ce qui peut avoir pour effet d'accentuer les répercussions et la détresse psychologique à la suite de l'incident (McCaslin et al., 2006). Finalement, étant donné le contexte dans lequel les agressions se déroulent, elles seraient moins acceptées ou tolérées par les personnes exposées. En contexte de travail, ces événements seraient perçus par la plupart des participants comme faisant « partie de leur travail », ce qui n'est pas le cas pour plusieurs policiers en ce qui concerne les agressions en contexte hors fonction. Bref, ces variables contextuelles permettent d'expliquer comment les agressions en contexte hors fonction sont vécues et perçues. Ces éléments constituent un apport intéressant pour la littérature sur les agressions en milieu policier. Ils peuvent également être utiles pour orienter les interventions auprès des personnes exposées et les mesures de prévention à mettre en œuvre.

Ce projet a aussi levé le voile sur les effets que ce phénomène peut avoir pour les policiers en contexte hors fonction. Les discours des participants ont permis de distinguer deux types de répercussions : les réactions au moment de l'incident et les effets à plus long terme. Bien que certaines de ces agressions soient communes, acceptées et normalisées par les policiers en contexte de travail, elles sont néanmoins imprévisibles, inhabituelles et indéfinies en contexte hors fonction (Blumer, 1986, p. 86). Le caractère inconnu de ces situations favoriserait différentes réactions et forcerait les participants à évaluer la situation, puis à collecter de l'information pour saisir ce qui est attendu d'eux. Ce projet a permis de mieux comprendre les comportements et les émotions qui se manifestent durant l'agression vécue hors fonction, comme les sentiments de surprise ou d'insécurité, les craintes, la peur, le dérangement, le stress, la méfiance, les

questionnements, l'adoption de différentes stratégies et le recours à une source d'aide. En devenant un objet pour eux-mêmes, les participants ont révélé avoir observé chez eux des répercussions psychologiques et comportementales, une fois l'incident terminé, comme différents questionnements sur l'agression, des inquiétudes persistantes, un niveau de vigilance plus élevé, le désir d'apporter des changements sur le plan professionnel, de la frustration, du découragement et l'adoption de nouvelles habitudes. Ce mémoire a aussi montré que les agressions en contexte hors fonction peuvent entraîner des conséquences physiques pour les personnes exposées, entre autres sur leur sommeil, leur appétit ou leur état de santé. En raison des répercussions qu'ont les expériences d'agressions chez les policiers, les résultats de cette étude renforcent la pertinence et l'importance d'adopter une perspective plus large pour étudier le phénomène.

Pour démontrer l'interaction entre les différents thèmes et ainsi mieux comprendre l'expérience en fonction du contexte, des cas typiques ont été proposés et commentés. La comparaison des deux vignettes a rendu plus explicite la dynamique entre l'événement, les variables contextuelles, les répercussions et le sens attribué à cette expérience. En outre, les cas détaillés ont illustré de façon chronologique les réactions, les réflexions, les significations et les répercussions de deux expériences d'agressions d'une même catégorie. Il ressort de ces vignettes deux positionnements distincts par rapport à l'incident vécu hors fonction, soit la normalisation et l'« anormalisation » de l'expérience. Ce projet met en exergue qu'une majorité de participants ne considère pas que les agressions expérimentées hors fonction font « partie de leur travail ». Ce faisant, elles ne sont pas qualifiées de « normales » et ne sont pas tolérées ou acceptées.

À la lumière des résultats dévoilés dans cette étude, des pistes de solution pour s'attaquer au phénomène et réduire ses conséquences peuvent être proposées. Par exemple, des études (Geoffrion et al., 2015; Willits, 2014; Wilson et Zhao, 2008) ont révélé que l'organisation pouvait jouer un rôle sur le nombre d'agressions envers ses policiers. Par son style de *policing*, son approche envers les citoyens et la manière dont elle divise et structure son organisation (par ex. : unités spécialisées, sous-divisions territoriales), une organisation peut diminuer le nombre d'incidents qui ciblent et impliquent ses policiers (Willits, 2014; Wilson et Zhao, 2008). Bien que ces études aient porté sur des incidents qui se déroulent dans un contexte professionnel (en

fonction), ces choix organisationnels ont une incidence sur la perception des citoyens à l'égard des forces de l'ordre. Ils pourraient aussi contribuer à réduire le nombre d'événements qui ciblent des policiers en dehors de l'exercice de leurs fonctions. De surcroît, les organisations peuvent influencer les attitudes que les policiers adoptent face au phénomène des agressions. Selon les analyses de Geoffrion et ses collaborateurs (2015), les milieux qui offrent de la formation ou des outils pour faire face aux agressions perpétuent en quelque sorte la croyance que ces incidents sont prévisibles et normaux. Les auteurs suggèrent plutôt de privilégier l'adoption de politiques de tolérance zéro pour envoyer un message clair qui indique que ces comportements ne sont pas acceptables et normaux.

Cette recherche est un premier pas pour approfondir les connaissances sur le volet subjectif des agressions à l'égard des policiers. Cependant, d'autres études sont nécessaires pour mieux comprendre l'influence du contexte sur la perception de l'expérience d'agression chez les policiers. En ce sens, les recherches futures pourraient s'attarder à l'expérience subjective d'agression chez des policiers provenant d'autres organisations, mais aussi chez d'autres professionnels qui ont des tâches similaires. En effet, les agents des services correctionnels, les intervenants sociaux ou certains professionnels de la santé pourraient également vivre des expériences comparables. Il serait intéressant de voir si les formes d'agressions sont les mêmes et si celles-ci sont perçues de la même façon.

Outre ces pistes de recherche, il serait pertinent de voir quantitativement l'influence des variables contextuelles sur les répercussions rapportées par les personnes exposées. Dans le cadre de la présente étude, des participants ont soulevé qu'un événement bénin en contexte personnel pouvait avoir des effets plus importants qu'un événement plus grave en contexte de travail. Cette hypothèse mériterait d'être vérifiée empiriquement. Il en est de même pour l'incidence des éléments contextuels sur la perception des expériences d'agressions. Des analyses quantitatives éclairciraient la contribution unique de chacune des variables contextuelles et la proportion de variance explicable par l'ensemble de ces éléments.

Références bibliographiques

- Adler, A. B. et Castro, C. (2013). An occupational mental health model for the military. *Military Behavioral Health, 1*(1), 41-45. <https://doi.org/10.1080/21635781.2012.721063>
- Adler, A. B., Wright, K. M., Bliese, P. D., Eckford, R. et Hoge, C. W. (2008). A2 diagnostic criterion for combat-related posttraumatic stress disorder. *Journal of Traumatic Stress, 21*(3), 301-308. <https://doi.org/10.1002/jts.20336>
- Allen, J. J. et Anderson, C. A. (2017). Aggression and violence: Definitions and distinctions. Dans P. Sturmev (dir.), *The Wiley handbook of violence and aggression* (p. 1-14). Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781119057574.whbva001>
- American Psychiatric Association. (2015). *DSM-5 - Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* (5^e éd.; traduit par J.-D. Guelfi et M.-A. Crocq). Elsevier Masson. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/umontreal-ebooks/detail.action?docID=4337396>
- American Psychological Association. (2020). Coping strategy. Dans *APA Dictionary of Psychology en ligne*. <https://dictionary.apa.org/coping-strategy>
- Anderson, C. A. et Bushman, B. J. (2002). Human aggression. *Annual Review of Psychology, 53*(1), 27-51. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.53.100901.135231>
- Anderson, G. S., Litzenberger, R. et Plecas, D. (2002). Physical evidence of police officer stress. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 25*(2), 399-420. <https://doi.org/10.1108/13639510210429437>
- Aquino, K. et Lamertz, K. (2004). A relational model of workplace victimization: Social roles and patterns of victimization in dyadic relationships. *Journal of Applied Psychology, 89*(6), 1023-1034. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.6.1023>
- Association des commissions des accidents du travail du Canada. (2019). *Statistiques nationales des accidents, maladies et décès professionnels, 2016-2018* ([Publication]). <https://awcbc.org/wp-content/uploads/2020/05/National-Work-Injury-Disease-and-Fatality-Statistics-2016-2018.pdf>
- Babbie, E. (2013). *The practice of social research* (13^e éd.). Wadworth Cengage Learning.
- Barlatier, P.-J. (2018). Chapitre 7. Les études de cas. Dans F. Chevalier (dir.), *Les méthodes de recherche du DBA* (p. 126-139). EMS Editions. <https://www.cairn.info/les-methodes-de-recherche-du-dba--9782376871798-page-126.htm>
- Barling, Julian, Dupré, K. E. et Kelloway, E. K. (2009). Predicting workplace aggression and violence. *Annual Review of Psychology, 60*(1), 671-692. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.60.110707.163629>
- Baron, R. A. et Richardson, D. R. (1994). *Human aggression* (2^e éd.). Plenum Press.

- Barrick, K., Hickman, M. J. et Strom, K. J. (2014). Representative policing and violence towards the police. *Policing*, 8(2), 193-204. <https://doi.org/10.1093/police/pau013>
- Barrick, K., Strom, K. J. et Richardson, N. (2018). Individual and situational influences on injurious assaults against the police. *Policing: An International Journal*, 41(2), 202-214. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-09-2016-0144>
- Becker, H. S. (1985). *Outsiders : étude de sociologie de la déviance*. A-M Métailié.
- Becker, H. S. (2004). Épistémologie de la recherche qualitative. Dans A. Blanc et A. Pessin (dir.), *L'art du terrain. Mélanges offerts à Howard S. Becker* (p. 59-89). L'Harmattan.
- Bierie, D. M. (2017). Assault of Police. *Crime & Delinquency*, 63(8), 899-925. <https://doi.org/10.1177/0011128715574977>
- Birkbeck, C. et LaFree, G. (1993). The situational analysis of crime and deviance. *Annual Review of Sociology*, 19(1), 113-137. <https://doi.org/10.1146/annurev.so.19.080193.000553>
- Black, D. J. (1976). *The behavior of law*. Academic Press.
- Blais, É., Roy, L., Boivin, R., Leclerc, B. et Choinière-Tran, K. (2019). Interventions policières auprès des personnes dont l'état mental est perturbé. *Criminologie*, 52(2), 321-348. <https://doi.org/10.7202/1065866ar>
- Blumer, H. (1986). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. University of California Press.
- Bond, J., Sarkisian, K., Charles, L. E., Hartley, T. A., Andrew, M. E., Violanti, J. M. et Burchfiel, C. M. (2013). Association of traumatic police event exposure with sleep quality and quantity in the BCOPS study cohort. *International Journal of Emergency Mental Health*, 15(4), 255-265.
- Boutin, G. (2018). *L'entretien de recherche qualitatif : théorie et pratique* (2^e éd.). Presses de l'Université du Québec.
- Brillon, P. (2013). *Comment aider les victimes souffrant de stress post-traumatique. Guide à l'intention des thérapeutes* (5^e éd.). Les Éditions Québec-Livres.
- Brown, J., Fielding, J. et Grover, J. (1999). Distinguishing traumatic, vicarious and routine operational stressor exposure and attendant adverse consequences in a sample of police officers. *Work & Stress*, 13(4), 312-325. <https://doi.org/10.1080/02678379950019770>
- Brown, R. C. et Tedeschi, J. T. (1976). Determinants of perceived aggression. *The Journal of Social Psychology*, 100(1), 77-87. <https://doi.org/10.1080/00224545.1976.9711909>
- Caplan, J. M., Marotta, P. L., Piza, E. L. et Kennedy, L. W. (2014). Spatial risk factors of felonious battery to police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 37(4), 823-838. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-04-2014-0045>
- Carleton, R. N., Afifi, T. O., Taillieu, T., Turner, S., Krakauer, R., Anderson, G. S., MacPhee, R. S., Ricciardelli, R., Cramm, H. A., Groll, D. et McCreary, D. R. (2019). Exposures to potentially traumatic events among public safety personnel in Canada. *Canadian Journal of Behavioural*

Science / Revue canadienne des sciences du comportement, 51(1), 37-52.
<https://doi.org/10.1037/cbs0000115>

Carver, C. S. (1997). You want to measure coping but your protocol' too long: Consider the brief cope. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92-100.
https://doi.org/10.1207/s15327558ijbm0401_6

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. (2019, 8 avril). *Violence en milieu de travail : Réponses SST*. <https://www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html>

Centre d'études sur le stress humain. (2019). *Recette du stress*. <https://www.stresshumain.ca/le-stress/comprendre-son-stress/source-du-stress/>

Cheong, J. et Yun, I. (2011). Victimization, stress and use of force among South Korean police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 34(4), 606-624. <https://doi.org/10.1108/13639511111180234>

Chopko, B. A., Palmieri, P. A. et Adams, R. E. (2018). Relationships among traumatic experiences, PTSD, and posttraumatic growth for police officers: A path analysis. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 10(2), 183-189. <https://doi.org/10.1037/tra0000261>

Cohen, D. I. et Garis, L. (2018, août). *Determinants of injury and death in Canadian police officers*. Centre for Public Safety and Criminal Justice Research. <https://cjr.ufv.ca/determinants-of-injury-and-death-in-canadian-police-officers/>

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail du Québec. (2020). *Statistiques sur la violence, le stress et le harcèlement en milieu de travail (2016-2019)* ([Publication n° DC300-331-2]). <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/statistiques-2016-2019-violence-stress-harcelement.pdf>

Cornish, D. B. et Clark, R. V. (2003). Opportunities, precipitators and criminal decisions. Dans M. J. Smith et D. B. Cornish (dir.), *Crime prevention studies* (vol. 16, p. 41-96). Criminal Justice Press.

Côté-Boucher, K. (2016). The paradox of discretion: Customs and the changing occupational identity of Canadian border officers. *British Journal of Criminology*, 56(1), 49-67. <https://doi.org/10.1093/bjc/azv023>

Covington, M. W., Huff-Corzine, L. et Corzine, J. (2014). Battered police: Risk factors for violence against law enforcement officers. *Violence and Victims*, 29(1), 34-52. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.VV-D-12-00022>

Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research method: Choosing among free approaches* (2^e éd.). Sage Publications.

Creswell, J. W. et Miller, D. L. (2000). Determining validity in qualitative inquiry. *Theory Into Practice*, 39(3), 124-130. https://doi.org/10.1207/s15430421tip3903_2

Crowe, T. (2000). *Crime prevention through environmental design: Applications of architectural*

design and space management concepts (2^e éd.). Butterworth-Heinemann.

- Cusson, M. et Gagnon, C. (2011). *L'intimidation envers les policiers du Québec* ([Rapport] n° 3). Université de Montréal, Centre international de criminologie comparée. https://www.cicc-iccc.org/public/media/files/prod/publication_files/Rapport-de-recherche-n3-Cusson-Final-2.pdf
- Dang, C., Denis, C., Gahide, S., Chariot, P. et Lefèvre, T. (2016). Violence at work: Forensic medical examination of police officers assaulted while on duty: Comparisons with other groups of workers in two centres of the Paris area, 2010-2012. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 89(5), 755-765. <https://doi.org/10.1007/s00420-016-1113-y>
- Dick, P. (2000). The social construction of the meaning of acute stressors: A qualitative study of the personal accounts of police officers using a stress counselling service. *Work & Stress*, 14(3), 226-244. <https://doi.org/10.1080/02678370010026422>
- École nationale de police du Québec. (2013, 28 janvier). Le Modèle national de l'emploi de la force - Document explicatif. École nationale de police du Québec. https://cis.enpq.qc.ca/in/rest/annotationSVC/Attachment/attach_cmsUpload_a8f7277c-8de3-4cfa-8af8-3ae570faac25
- Elliott-Davies, M., Donnelly, J., Boag-Munroe, F. et Van Mechelen, D. (2016). 'Getting a battering': The perceived impact of demand and capacity imbalance within the Police Service of England and Wales: A qualitative review. *The Police Journal: Theory, Practice and Principles*, 89(2), 93-116. <https://doi.org/10.1177/0032258X16642234>
- Ellrich, K. (2016). The influence of violent victimisation on police officers' organisational commitment. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 31(2), 96-107. <https://doi.org/10.1007/s11896-015-9173-6>
- Ellrich, K. et Baier, D. (2016). The influence of personality on violent victimization – A study on police officers. *Psychology, Crime & Law*, 22(6), 538-560. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2016.1168424>
- Ellrich, K. et Baier, D. (2017). Post-traumatic stress symptoms in police officers following violent assaults: A study on general and police-specific risk and protective factors. *Journal of Interpersonal Violence*, 32(3), 331-356. <https://doi.org/10.1177/0886260515586358>
- Evans, B. J., Coman, G. J., Stanley, R. O. et Burrows, G. D. (1993). Police officers' coping strategies: An Australian police survey. *Stress Medicine*, 9(4), 237-246. <https://doi.org/10.1002/smi.2460090406>
- Evans, R., Pistrang, N. et Billings, J. (2013). Police officers' experiences of supportive and unsupportive social interactions following traumatic incidents. *European Journal of Psychotraumatology*, 4(1), 1-10. <https://doi.org/10.3402/ejpt.v4i0.19696>
- Fleischmann, M. H., Strode, P., Broussard, B. et Compton, M. T. (2018). Law enforcement officers' perceptions of and responses to traumatic events: A survey of officers completing Crisis Intervention Team training. *Policing and Society*, 28(2), 149-156.

<https://doi.org/10.1080/10439463.2016.1234469>

- Fridell, L., Faggiani, D., Taylor, B., Brito, C. S. et Kubu, B. (2009). The impact of agency context, policies, and practices on violence against police. *Journal of Criminal Justice*, 37(6), 542-552. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2009.09.003>
- Galovski, T. E., Peterson, Z. D., Beagley, M. C., Strasshofer, D. R., Held, P. et Fletcher, T. D. (2016). Exposure to violence during Ferguson protests: Mental health effects for law enforcement and community members. *Journal of Traumatic Stress*, 29(4), 283-292. <https://doi.org/10.1002/jts.22105>
- Geoffrion, S., Lanctôt, N., Boyer, R., Marchand, A. et Guay, S. (2015). Predictors of trivialization of workplace violence among healthcare workers and law enforcers. *Journal of Threat Assessment and Management*, 2(3-4), 195-213. <https://doi.org/10.1037/tam0000048>
- Geoffrion, S., Martin, M. et Guay, S. (2019). Intervenir auprès des travailleurs après un événement traumatique. Dans *Les troubles liés aux événements traumatiques : guide des meilleures pratiques pour une clientèle complexe* (p. 374-395). Presses de l'Université Laval.
- Geoffrion, S., Morselli, C. et Guay, S. (2016). Rethinking compassion fatigue through the lens of professional identity: The case of child-protection workers. *Trauma, Violence & Abuse*, 17(3), 270-283. <https://doi.org/10.1177/1524838015584362>
- Gibbs, J. C., Lee, J., Moloney, J. et Olson, S. (2018). Exploring the neighbourhood context of serious assaults on police. *Policing and Society*, 28(8), 898-914. <https://doi.org/10.1080/10439463.2017.1333120>
- Goffman, E. (1969). *The presentation of self in everyday life*. Allen Lane the Penguin Press.
- Gomez Del Prado, G. (2004). L'intimidation exercée par les motards criminalisés sur les policiers du Québec. *Revue internationale de Criminologie et de Police technique et scientifique*, 57(2), 189-206.
- Gomez Del Prado, G. (2013). *L'intimidation envers le personnel correctionnel - Volet provincial* ([Rapport] n° 5). Université de Montréal, Centre international de criminologie comparée. https://www.cicc-iccc.org/files/prod/publication_files/Rapport-de-recherche-SCQ_ggomezdelprado_final.pdf
- Gomez Del Prado, G. (2014). *Dynamiques d'intimidation contre la force publique : enjeux pour les policiers et les agents correctionnels* [thèse de doctorat, Université de Montréal]. Papyrus. https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/11928/Gomez_del_Prado_Gregory_2014_these.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Hine, K. A., Porter, L. E., Westera, N. J. et Alpert, G. P. (2018). The understated ugly side of police-citizen encounters: Situation, suspect, officer, decision-making, and force predictors of officer injuries. *Policing and Society*, 28(6), 665-683. <https://doi.org/10.1080/10439463.2016.1251430>
- Houdmont, J., Elliott-Davies, M. et Donnelly, J. (2019). Single crewing in English and Welsh

- policing: Frequency and associations with violence towards and injuries in officers. *Policing and Society*, 29(7), 820-833. <https://doi.org/10.1080/10439463.2017.1417990>
- Huddleston, L. M., Paton, D. et Stephens, C. (2006). Conceptualizing traumatic stress in police officers: Preemployment, critical incident, and organizational influences. *Traumatology*, 12(3), 170-177. <https://doi.org/10.1177/1534765606294911>
- Huddleston, L. M., Stephens, C. et Paton, D. (2007). An evaluation of traumatic and organizational experiences on the psychological health of New Zealand police recruits. *Work*, 28(3), 199-207.
- Joseph, N. et Alex, N. (1972). The uniform: A sociological perspective. *American Journal of Sociology*, 77(4), 719-730.
- Kaur, R., Chodagiri, V. K. et Reddi, N. K. (2013). A psychological study of stress, personality and coping in police personnel. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 35(2), 141-147. <https://doi.org/10.4103/0253-7176.116240>
- Kilpatrick, D. G., Resnick, H. S., Milanak, M. E., Miller, M. W., Keyes, K. M. et Friedman, M. J. (2013). National estimates of exposure to traumatic events and PTSD prevalence using DSM-IV and DSM-5 criteria. *Journal of Traumatic Stress*, 26(5), 537-547. <https://doi.org/10.1002/jts.21848>
- Krahé, B. (2013). *The social psychology of aggression* (2^e éd.). Psychology Press.
- Lamothe, J., Couvrette, A., Lebrun, G., Yale-Soulière, G., Roy, C., Guay, S. et Geoffrion, S. (2018). Violence against child protection workers: A study of workers' experiences, attributions, and coping strategies. *Child Abuse & Neglect*, 81, 308-321. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2018.04.027>
- Lanctôt, N. et Guay, S. (2014). The aftermath of workplace violence among healthcare workers: A systematic literature review of the consequences. *Aggression and Violent Behavior*, 19(5), 492-501. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2014.07.010>
- Lazarus, R. S. et Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Springer.
- Le Breton, D. (2012). *L'interactionnisme symbolique*. Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.lebre.2012.03>
- Leino, T., Eskelinen, K., Summala, H. et Virtanen, M. (2011). Work-related violence, debriefing and increased alcohol consumption among police officers. *International Journal of Police Science & Management*, 13(2), 149-157. <https://doi.org/10.1350/ijps.2011.13.2.229>
- Leino, T., Selin, R., Summala, H. et Virtanen, M. (2011). Violence and psychological distress among police officers and security guards. *Occupational Medicine*, 61(6), 400-406. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqr080>
- Loftus, B. (2010). Police occupational culture: Classic themes, altered times. *Policing & Society*, 20(1), 1-20. <https://doi.org/10.1080/10439460903281547>

- Lyman, S. M. et Scott, M. B. (1989). *A sociology of the absurd*. General Hall.
- Maguen, S., Metzler, T. J., McCaslin, S. E., Inslicht, S. S., Henn-Haase, C., Neylan, T. C. et Marmar, C. R. (2009). Routine work environment stress and PTSD symptoms in police officers. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 197(10), 754-760. <https://doi.org/10.1097/NMD.0b013e3181b975f8>
- Manning, P. K. (1977). *Police work: The social organization of policing*. Massachusetts Institute of Technology Press.
- Manzoni, P. et Eisner, M. (2006). Violence between the police and the public: Influences of work-related stress, job satisfaction, burnout, and situational factors. *Criminal Justice and Behavior*, 33(5), 613-645. <https://doi.org/10.1177/0093854806288039>
- McCaslin, S. E., Rogers, C. E., Metzler, T. J., Best, S. R., Weiss, D. S., Fagan, J. A., Liberman, A. et Marmar, C. R. (2006). The impact of personal threat on police officers' responses to critical incident stressors. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 194(8), 591-597. <https://doi.org/10.1097/01.nmd.0000230641.43013.68>
- McFarlane, A. C. et Norris, F. H. (2006). Definitions and concepts in disaster research. Dans F. H. Norris, S. Galea, M. J. Friedman et P. J. Watson (dir.), *Methods for disaster mental health research* (p. 3-19). The Guilford Press.
- Mead, G. H. et Morris, C. W. (1934). *Mind, self and society: From the standpoint of a social behaviorist*. University of Chicago Press.
- Miles, M. B. et Huberman, A. M. (2003). *Analyse des données qualitatives* (2^e éd.). De Boeck Supérieur.
- Miller, L. (2007). Police families: Stresses, syndromes, and solutions. *The American Journal of Family Therapy*, 35(1), 21-40. <https://doi.org/10.1080/01926180600698541>
- Miller, M. W., Wolf, E. J. et Keane, T. M. (2014). Posttraumatic stress disorder in DSM-5: New criteria and controversies. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 21(3), 208-220. <https://doi.org/10.1111/cpsp.12070>
- Moreau, G. (2018). *Statistiques sur les crimes déclarés par la police au Canada, 2018* ([Juristat Catalogue] n° 85-002-X). Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/85-002-x/2019001/article/00013-fra.pdf?st=FpchGPS2>
- Moreau, G., Jaffray, B. et Armstrong, A. (2020). *Statistiques sur les crimes déclarés par la police au Canada, 2019* ([Juristat Catalogue] n° 85-002-X). Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2020001/article/00010-fra.htm>
- Mueller, S. et Tschan, F. (2011). Consequences of client-initiated workplace violence: The role of fear and perceived prevention. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 217-229. <https://doi.org/10.1037/a0021723>
- Ozkan, T., Worrall, J. L. et Piquero, A. R. (2016). Does minority representation in police agencies reduce assaults on the police? *American Journal of Criminal Justice*, 41(3), 402-423.

<https://doi.org/10.1007/s12103-016-9338-6>

- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (4^e éd.). Armand Colin. <https://www.cairn.info/analyse-qualitative-en-sciences-humaines-et-social-9782200614706.htm>
- Patterson, G. T. (2003). Examining the effects of coping and social support on work and life stress among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 31(3), 215-226. [https://doi.org/10.1016/S0047-2352\(03\)00003-5](https://doi.org/10.1016/S0047-2352(03)00003-5)
- Pervin, L. A. (1978). Definitions, measurements, and classifications of stimuli, situations, and environments. *Human Ecology*, 6(1), 71-105. <https://doi.org/10.1007/BF00888567>
- Polit, D. F. et Beck, C. T. (2010). Generalization in quantitative and qualitative research: Myths and strategies. *International Journal of Nursing Studies*, 47(11), 1451-1458. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2010.06.004>
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : Considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans J. Poupart et Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives (dir.), *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 174-209). Gaétan Morin.
- Pruvost, G. (2008). Le cas de la féminisation de la Police nationale. *Idées économiques et sociales*, 3(153), 9-19. <https://doi.org/10.3917/idee.153.0009>
- Rabe-Hemp, C. E. et Schuck, A. M. (2007). Violence against police officers: Are female officers at greater risk? *Police Quarterly*, 10(4), 411-428. <https://doi.org/10.1177/1098611107304326>
- Rees, B. et Smith, J. (2008). Breaking the silence: The traumatic circle of policing. *International Journal of Police Science & Management*, 10(3), 267-279. <https://doi.org/10.1350/ijps.2008.10.3.83>
- Reese, J. T. (1987). *Behavioral science in law enforcement*. FBI.
- Ricciardelli, R., Power, N. et Medeiros, D. S. (2018). Correctional officers in Canada: Interpreting workplace violence. *Criminal Justice Review*, 43(4), 458-476. <https://doi.org/10.1177/0734016817752433>
- Roulston, K. et Shelton, S. A. (2015). Reconceptualizing bias in teaching qualitative research methods. *Qualitative Inquiry*, 21(4), 332-342. <https://doi.org/10.1177/1077800414563803>
- Roy, S. N. (2009). L'étude de cas. Dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale : De la problématique à la collecte de données* (5^e éd., p. 199-225). Les Presses de l'Université du Québec.
- Santos, A., Leather, P., Dunn, J. et Zarola, A. (2009). Gender differences in exposure to co-worker and public-initiated violence: Assessing the impact of work-related violence and aggression in police work. *Work & Stress*, 23(2), 137-154. <https://doi.org/10.1080/02678370903087934>
- Sauvayre, R. (2013). *Les méthodes de l'entretien en sciences sociales*. Psycho Sup.

- Schat, A. C. H. et Kelloway, E. K. (2005). Workplace aggression. Dans J. Barling, E. K. Kelloway et M. Frone (dir.), *Handbook of work stress* (p. 189-218). Sage Publications.
- Service de police de la Ville de Montréal. (2020). *Rapport annuel 2019 - Statistiques*. https://rapportspvm2019.ca/rapport/SPVM%20Stats_2019%20FR_FINAL.pdf
- Sheptycki, J. (2005). *En quête de police transnationale : vers une sociologie de la surveillance à l'ère de la globalisation*. De Boeck et Larcier.
- Skolnick, J. H. (2011). *Justice without trial: Law enforcement in democratic society* (4^e éd.). Quid Pro Books.
- Southern, N. (2018). *Policing and combating terrorism in Northern Ireland*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-75999-9>
- Statistique Canada. (2007). *Classification nationale des professions pour statistiques (CNP-S), 2006* (vol. 12-583-XIF). Statistique Canada. <https://central.bac-lac.gc.ca/.item?id=12-583-XIF2007001&op=pdf&app=Library>
- Statistique Canada. (2016, 20 septembre). *Classification Type des Industries - Établissements (CTI-É) 1980 - 822 - Services de protection*. https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=53446&CVD=53449&CPV=822&CST=01011980&CLV=3&MLV=4
- Stebbins, R. A. (1967). A Theory of the definition of the situation. *Canadian Review of Sociology/Revue Canadienne de Sociologie*, 4(3), 148-164. <https://doi.org/10.1111/j.1755-618X.1967.tb01209.x>
- Stephens, C. et Miller, I. (1998). Traumatic experiences and post-traumatic stress disorder in the New Zealand police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 21(1), 178-191. <https://doi.org/10.1108/13639519810206664>
- Swatt, M. L., Gibson, C. L. et Piquero, N. L. (2007). Exploring the utility of general strain theory in explaining problematic alcohol consumption by police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35(6), 596-611. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2007.09.005>
- Tedeschi, J. T. et Felson, R. B. (1994). *Violence, aggression, and coercive actions*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10160-000>
- Tiesman, H. M., Gwilliam, M., Konda, S., Rojek, J. et Marsh, S. (2018). Nonfatal injuries to law enforcement officers: A rise in assaults. *American Journal of Preventive Medicine*, 54(4), 503-509. <https://doi.org/10.1016/j.amepre.2017.12.005>
- van Reemst, L., Fischer, T. F. C. et Zwirs, B. W. C. (2015). Response decision, emotions, and victimization of police officers. *European Journal of Criminology*, 12(6), 635-657. <https://doi.org/10.1177/1477370815587767>
- Violanti, J. M., Ma, C. C., Mnatsakanova, A., Fekedulegn, D., Hartley, T. A., Gu, J. K. et Andrew, M. E. (2018). Associations between police work stressors and posttraumatic stress disorder symptoms: Examining the moderating effects of coping. *Journal of Police and Criminal*

Psychology, 33(3), 271-282. <https://doi.org/10.1007/s11896-018-9276-y>

Walker, N. (1994). Care and control in the police organisation. Dans M. Stephens et S. Becker (dir.), *Police force, police service: Care and control in Britain* (p. 33-65). Macmillan Education UK. <https://doi.org/10.1007/978-1-349-23327-4>

Weiss, D. S., Brunet, A., Best, S. R., Metzler, T. J., Liberman, A., Pole, N., Fagan, J. A. et Marmar, C. R. (2010). Frequency and severity approaches to indexing exposure to trauma: The Critical Incident History Questionnaire for police officers. *Journal of traumatic stress*, 23(6), 734-743. <https://doi.org/10.1002/jts.20576>

Weiss, R. S. (1995). *Learning from strangers: The art and method of qualitative interview studies*. The Free Press.

Willits, D. W. (2014). The organisational structure of police departments and assaults on police officers. *International Journal of Police Science & Management*, 16(2), 140-154. <https://doi.org/10.1350/ijps.2014.16.2.334>

Wilson, S. et Zhao, J. (2008). Determining the correlates of police victimization: An analysis of organizational level factors on injurious assaults. *Journal of Criminal Justice*, 36(5), 461-468. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2008.07.009>

Annexes

Annexe 1 : Guide d'entretien

Numéro attribué au sujet

Début de la rencontre

- Rappeler l'objectif de la rencontre : documenter les contextes dans lesquels les expériences de victimisation prennent place et comprendre le sens donné aux expériences de victimisation.
- Rappeler les modalités de l'entretien : durée de 60 à 90 minutes, enregistrement de l'entretien (après consentement du participant).
- Signature du formulaire de consentement.

Entretien

1- **Consigne de départ** : Pouvez-vous me parler de la violence au travail en milieu policier.

Thématiques ciblées :

- Pouvez-vous me définir ce qu'est la violence au travail en milieu policier?
- Y a-t-il différents types de violence? Lequel est le plus fréquent?
- Qu'est-ce que vous faites lorsqu'un citoyen est violent à votre égard?
- Type de formation reçue pour faire face à des situations d'escalade de la violence?
- Mécanisme ou programmes en place pour encadrer les policiers victimes de violence?

2- J'aimerais que vous me racontiez un incident de violence que vous avez vécu alors que vous n'étiez pas dans l'exercice de vos fonctions.

Thématiques ciblées :

- Quel type d'environnement (stationnements, rue, etc.)?

- Les conséquences de cet incident (psychologiques, émotionnelles, physiques, financières, etc.)?
- Les conséquences sur votre perception du travail de policier?
- Les conclusions de cet incident (suspect trouvé/arrêté, aucun suspect, mesures prises par l'employeur, etc.)?
- Expériences similaires vécues par d'autres collègues?
- Avez-vous été réticents à discuter de cet incident (avec des collègues, supérieurs, famille)?

3- Finalement, j'aimerais que vous me parliez des particularités de la violence qui est vécue par les policiers alors qu'ils ne sont pas dans l'exercice de leurs fonctions?

Thématiques ciblées :

- Perception distincte ou similaire de ces deux formes de violence?
- Motivations des délinquants sont-elles les mêmes?
- Différences au niveau des contextes (appel de violence conjugale, méfait sur véhicule personnel, etc.)?

4- Conclusion

- Qu'est-ce qui pourrait être fait pour prévenir la violence au travail en milieu policier?
- Avez-vous des suggestions pour l'amélioration de vos conditions de travail en matière de violence?
- Aimerez-vous ajouter autre chose (question ou sujet qui n'ont pas été abordés, mais que le participant trouve importants)?

Clôture de l'entretien

Remplir la fiche signalétique.

Annexe 2 : Fiche signalétique

Numéro attribué au sujet

Détails de l'entretien

Date : _____

Lieu : _____

Heure de début : _____ Heure de fin : _____

Caractéristiques générales

Sexe : _____

Âge : _____

Origine : _____

État matrimonial : _____

Niveau de scolarité complété : _____

Programme scolaire : _____

Caractéristiques professionnelles

Années d'expérience : _____

Poste occupé actuellement : _____