

2M11.2937.4

Université de Montréal

L'intervention policière dans les conflits et la prévention de l'escalade.

par

Athéna Manganas

École de criminologie

Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures

en vue de l'obtention du grade de

Maître ès sciences (M.Sc.)

en criminologie

(Septembre 2001)

©Athéna Manganas, 2001



HV

6015

U54

2002

V.006

Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :
L'intervention policière dans les conflits et la prévention de l'escalade.

présenté par
Athéna Manganas

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Jean-Luc Bacher, président du jury
Maurice Cusson, directeur de recherche
Georges-André Parent, membre du jury

Mémoire accepté le : 10-01-02

SOMMAIRE

Ce mémoire explore l'intervention policière lors de conflits entre citoyens en partant de l'hypothèse que cette intervention contribue à prévenir l'escalade de la violence de ces conflits et donc peut prévenir des actes criminels. Ceci contraste quelque peu avec l'affirmation assez courante selon laquelle la police s'occupe très peu d'activités liées au crime mais qu'elle rend plutôt un service social.

Pour explorer cette question, nous avons interrogé dix-sept policiers oeuvrant dans la région de Montréal. Chacun des entretiens a duré entre une heure vingt et trois heures. Étant donné la nature exploratoire de l'étude, nous avons choisi un format d'entretien semi-directif afin de laisser les policiers développer les dimensions de leur choix et nous permettre d'aborder certaines questions qui nous semblaient pertinentes.

L'analyse de leur propos nous a permis de relever tout d'abord que la prévention de l'escalade des conflits est l'objectif sous-jacent de l'intervention policière dans ces situations. De plus, le potentiel d'escalade des conflits entre citoyens est intimement lié au potentiel d'escalade envers les policiers. Ces deux aspects de l'escalade se sont trouvés entremêlés dans le discours. Les éléments de l'intervention sont reliés à la reconnaissance du potentiel d'escalade de certaines situations, ainsi qu'à l'importance de l'intervention policière à prévenir celle-ci. La reconnaissance du potentiel d'escalade se perçoit surtout par les précautions prises lors de l'intervention dans ces conflits : on envoie une équipe plutôt qu'un policier seul, on se préoccupe beaucoup de la sûreté de l'intervention, et la reconnaissance de l'imprévisibilité des situations à risque conduit à une prudence et une méfiance constantes. L'interruption de l'escalade entre les adversaires est la plupart du temps assurée rapidement : elle résulte de l'arrivée des policiers, de la séparation des protagonistes, et du dialogue. L'effet à plus long terme est plus variable et dépendra

de nombreux facteurs liés aux protagonistes, au conflit, à l'environnement et aux policiers intervenants. Ces éléments influenceront aussi la nature de l'intervention, son impact, ainsi que l'éventuelle escalade soit entre protagonistes, soit envers les policiers.

L'intervention policière dans les conflits semble reconnaître le potentiel d'escalade des conflits et vise à l'arrêter. L'efficacité à court terme est assurée alors que celle qui est à plus long terme est plus incertaine et imprévisible. De nombreux facteurs contribuent à cette impondérabilité et influencent l'intervention et son résultat. Malgré tout, il s'agit d'une fonction importante des policiers, autant par le temps qu'ils passent à l'accomplir que par la valeur accordée à la prévention de la violence dans notre société.

TABLE DES MATIÈRES

Liste des tableaux	vi
Remerciements	vii
Introduction	1
Chapitre 1 : Problématique et revue de la documentation	4
1. La prévention des crimes par la police	7
2. Les conflits	14
3. Facteurs influençant les déroulements des conflits	18
3.1 L'intervention de tiers	19
3.2 Les policiers intervenant en tant que tiers dans les conflits	21
4. Objectifs	29
Chapitre 2 : Méthodologie	30
1. L'entretien qualitatif	31
2. Échantillonnage	32
2.1 Construction de l'échantillon	32
2.2 Profil des interviewés	33
3. Collecte des données	35
3.1 Entretiens semi-directifs	35
3.1.1 Prise de contact et déroulement des entretiens	35
3.1.2 Consigne générale et sous-consignes d'entretien	36
3.2 Autres sources de données	38
4. Analyse	39
5. Limites.....	39
Chapitre 3 : Récits d'épisodes présentant un potentiel d'escalade et de l'intervention policière dont ils ont fait l'objet	42
1. L'expulsion d'un colocataire	44
2. Bataille fratricide	46
3. Pénible voisinage entre deux chambreurs	49
4. Un conjoint désespéré et dangereux	51
5. Rage sur la route	54

Chapitre 4 : L'intervention policière dans les conflits et la prévention de l'escalade	57
<u>Partie I : La prévention de l'escalade : objectif et résultat de l'intervention</u> ..	59
<u>Partie II : Aperçu des étapes de l'intervention dans les conflits</u>	67
1. Étapes préparatoires et prévention de l'escalade	68
1.1 Structure de l'intervention	68
1.2 La réception de l'appel	69
1.3 La sécurité	70
1.4 L'analyse de la situation	78
1.5 La présence identifiée et l'interaction initiale	80
1.6 La séparation immédiate	85
2. L'intervention subséquente et la prévention de l'escalade	88
2.1 Présence ou absence d'infraction criminelle	88
2.2 Actions possiblement pacificatrices	92
2.2.1 Le dialogue	93
2.2.2 La séparation à plus long terme	102
2.3 Célérité	105
<u>Partie III : Facteurs d'influence et points de vue</u>	106
3. Facteurs influençant l'intervention	106
3.1 Les protagonistes	106
3.2 L'environnement	109
3.3 Le conflit	112
3.4 Les policiers	113
4. Pertinence perçue à intervenir dans ces situations	120
Conclusion	125
Références bibliographiques	136

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Profil des interviewés.....34

REMERCIEMENTS

Ma reconnaissance va spontanément aux policiers qui ont donné de leur temps et de leurs énergies afin de me permettre de réaliser ce projet. Sans eux ce mémoire n'aurait pas vu le jour.

J'aimerais aussi remercier de tout coeur mon directeur de mémoire Monsieur Maurice Cusson pour sa patience et son soutien constant durant la réalisation de ce mémoire.

Je remercie aussi les membres du personnel de l'École de criminologie de l'Université de Montréal qui m'ont offert leur assistance toujours professionnelle.

Finalement, je remercie ma famille et mes amis pour leur présence et leur support durant toutes ces années.

INTRODUCTION

Le point de départ de cette étude se trouve dans l'apparente contradiction entre, d'une part, la mission officielle de la police qui serait la lutte contre le crime et, d'autre part, le peu de temps qu'elle passerait à remplir cette mission. On a soutenu que la police joue un rôle social en étant appelée à régler les problèmes les plus variés, et que fort peu de ses activités touchent la répression pure et dure du crime. Mais justement, ces problèmes sont-ils vraiment si éloignés du crime? Pourraient-ils vraiment être traités par d'autres intervenants n'ayant pas la possibilité de recourir à la force? Y aurait-il certaines situations qui paraîtraient, au départ, éloignées du crime mais qui, sans l'intervention policière, pourraient donner lieu à des actes criminels?

Ce sont ces réflexions qui nous ont mise sur la piste de notre objet de recherche. Les situations dans lesquelles nous avons choisi d'étudier le travail policier sont les conflits entre citoyens. Ces conflits présentaient selon nous un potentiel d'escalade de violence que l'intervention policière pouvait contribuer à stopper, prévenant ainsi des actes criminels tels que des coups et blessures, peut-être même des homicides. Nous avons donc choisi d'étudier l'intervention policière dans les conflits et le rôle qu'elle pouvait jouer dans la prévention de l'escalade de la violence. Cette étude étant de nature relativement exploratoire, nous avons choisi de sonder le point de vue de quelques policiers à ce sujet. Pour ce faire, nous avons interrogé dix-sept policiers oeuvrant dans la région de Montréal leur demandant de décrire des conflits sur lesquels ils intervenaient, la manière dont ils intervenaient et les résultats à court terme de leur action.

Dans les pages qui suivent nous présentons tout d'abord la problématique de notre étude ainsi que la production scientifique portant sur le sujet, les termes que nous utilisons et nos objectifs de recherche. Par la suite nous décrivons la méthodologie utilisée pour atteindre ces objectifs. La présentation de nos résultats

s'est faite en deux chapitres : dans le premier nous présentons cinq exemples de conflits et l'intervention policière dont ils ont fait l'objet. Dans le chapitre suivant nous analysons le discours des policiers sur leur intervention et la prévention de l'escalade dans les conflits. Nous terminons par une synthèse de nos résultats et de nos réflexions.

Chapitre 1

PROBLÉMATIQUE ET REVUE DE LA DOCUMENTATION

Le thème central de ce mémoire porte sur l'intervention policière dans les conflits qui risquent de s'aggraver. Notre étude se base sur deux constats que nous développerons ici. Tout d'abord, certaines situations conflictuelles risquent de dégénérer en violence¹ et parfois en violence grave : l'intervention de patrouilleurs policiers² permettrait selon nous de prévenir cette violence et donc de prévenir des crimes. En second lieu, les policiers emploient une partie non négligeable de leur temps à intervenir dans ces cas, d'où la pertinence de l'étude.

Premièrement, en ce qui a trait à l'aggravation des conflits en violence et plus particulièrement en violence grave, plusieurs données nous permettent de croire que de nombreux homicides ont résulté de l'aggravation d'un conflit. Cusson (2000a), dans sa comparaison de l'homicide d'hier et d'aujourd'hui, a rassemblé les résultats de nombreuses études sur l'homicide. Il en vient à la conclusion que la vaste majorité des homicides se commettent dans le contexte d'une dispute, et non pas lors de la commission d'un autre délit par exemple. De son côté, Luckenbill (1977) a analysé en détail les événements précédant les 71 homicides commis dans un comté de taille moyenne de la Californie entre 1963 et 1972 et trouva que, dans près de la moitié des homicides, des confrontations présentant une escalade des hostilités avaient d'abord eu lieu entre l'agresseur et la victime. Et dans la moitié de ces confrontations antérieures, il n'y avait pas eu mort d'homme en raison de la présence de spectateurs désapprouvant ouvertement le conflit. Si certains conflits finissent en extrême violence, nombreux sont ceux qui n'aboutissent pas à un homicide. De plus, il est permis de croire que l'interruption de ces conflits puisse dans certains cas empêcher

¹ La violence est, en règle générale, considérée comme criminelle et indésirable dans notre société. Le caractère en général criminel de la violence sera sous-entendu lorsque nous parlerons de violence, et ce, indépendamment de la présence de plainte formelle.

² L'usage du masculin ici comprend tout autant les agents de sexe féminin.

l'escalade et prévenir la violence ou son aggravation au moins temporairement : d'où l'utilité et la nécessité d'une intervention policière adéquate dans ces situations.

Deuxièmement, s'il est vrai que les conflits peuvent dégénérer et que l'intervention policière permet de prévenir cette escalade de violence, cette fonction occupe-t-elle une place importante dans le travail des patrouilleurs? Une étude effectuée par Labonté (1998) sur les appels du 911 acheminés à la police en 1994, a permis d'estimer la proportion de ces appels concernant des conflits qui auraient pu dégénérer si un tiers n'était pas intervenu. Nous avons sélectionné certaines situations parmi les « délits potentiels » et les « infractions » de la catégorisation de Labonté (1998). Les situations sélectionnées comportaient à notre avis un risque d'escalade (Cusson, 2000b, p. 121). Concrètement cela inclut :

- les conflits (6,1%)
- les troubles de l'ordre public (troubler la paix, bruit) (5,6%)
- les menaces (3,2%)
- les voies de fait (2,8%)
- les personnes à expulser (2,2%)
- les bagarres (1,3%)
- les personnes armées (0,3%).

Cela représente 132 842 appels, ce qui constitue à notre avis une part non négligeable du travail du patrouilleur policier, d'autant qu'elle touche ce que les gens craignent le plus : la violence.

Afin d'étudier l'intervention policière lors de conflits présentant un risque d'escalade, nous développerons dans cette revue de la littérature certains éléments liés à notre objet d'étude. Nous présenterons tout d'abord ce qu'on dit du rôle préventif de la police et la place qu'y occupe la prévention de l'escalade de la violence dans les conflits. Par la suite nous développerons la notion de conflit et d'escalade, les facteurs

influençant le déroulement des conflits et plus particulièrement l'intervention de tiers policiers, puis nous terminerons par la présentation de nos objectifs en lien avec la problématique exposée.

1. La prévention des crimes par la police

« La prévention de la criminalité est l'une des plus importantes responsabilités confiées aux services policiers par le législateur. Au Canada, dans toutes les lois de police, on précise que cette tâche fait partie de la mission policière » (Fourcaudot et Prévost, 1991, p. ix). C'est par cette remarque que ces auteurs débutent leur ouvrage sur la prévention de la criminalité et les relations communautaires. Les énoncés de mission de nombreux corps policiers placent en effet la prévention des crimes et des infractions parmi les fonctions principales de la police. Ainsi, la loi sur la communauté urbaine de Montréal confie au Service de police (SPCUM) la mission de :

- Protéger la vie et la propriété;
- Maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique;
- Prévenir les crimes et les infractions, en rechercher les auteurs et les citer en justice; et
- Veiller à l'application des lois en vigueur au Québec, ainsi que des règlements, résolutions et ordonnances de la Communauté et des municipalités.

(SPCUM, 1996, p. 19).

Aux États-Unis, les codes des cinquante États font de l'application des lois (law enforcement) un mandat confié à la police; vingt-deux de ces États en font même l'unique responsabilité de la police (Burton et coll., 1994). L'application des lois comprend, pour nous, la répression du crime. Vingt-quatre États y ajoutent le

maintien de la paix (peacekeeping), trois font du maintien de la paix l'unique responsabilité et un État confie aussi les services aux citoyens comme mandat à la police. Les perceptions des policiers semblent aussi aller dans ce sens : un sondage effectué auprès de policiers de deux cent vingt-huit services de police, dans quarante-sept États, montre qu'ils placent la répression du crime au sommet des priorités de leur mandat (Zhao et Thurman, 1997).

Prévenir les crimes et appliquer les lois sont sans doute des objectifs louables et désirables. Qu'ils fassent partie du mandat officiel qu'on attribue à la police ne fait pas de doute. Par contre, ce qui est moins certain, c'est la concordance entre la réalité quotidienne du travail policier et ces énoncés officiels. Le rôle et l'efficacité de la police à l'égard de la lutte contre le crime ont fait l'objet de nombreuses études et remises en question.

Brodeur (1998, p. 304), résume en ces termes les résultats de plusieurs recherches sur le rôle de la police envers la répression du crime : « *La conclusion générale qui se dégage de ces travaux est que l'impact de la répression policière sur l'évolution de la criminalité est, sauf exception, marginal et que l'influence de macro-facteurs de nature démographique, économique et sociale est d'un poids incomparablement plus grand que celui des activités de la police* ».

Quoique cet énoncé puisse être juste, les conclusions de ces études se basent, entre autres, sur la nature des appels des citoyens à la police. Si ces appels occupaient la majorité du temps de travail des patrouilleurs, on pourrait alors en inférer la nature principale du travail policier. Cela ne serait toutefois pas nécessairement le cas. Selon Reiss (1971), les appels des citoyens définissent la majorité du travail des policiers patrouilleurs : d'après son étude, 87% des mobilisations policières dans trois villes

américaines avaient été initiées par des citoyens. Il conclut donc que « *citizens exercise considerable control over police patrol work through their discretionary decision to call the police* » (p. 11). Cette étude comportait toutefois un échantillon dont certaines caractéristiques ne permettent pas de généraliser ces résultats (patrouilles de soirs de fin de semaine, dans des quartiers à haut taux de criminalité, dans trois grandes villes américaines). Dans son étude sur le travail de la patrouille policière dans une communauté ontarienne du Canada, Ericson (1982, p.74), quant à lui, estime que seulement 52,6% des rencontres entre policiers et citoyens avaient eu lieu suite à la demande des citoyens, ce qui n'est néanmoins pas négligeable. Il note aussi que Reiss admet qu'en examinant toutes les régions, jours et quarts de patrouille, il serait arrivé à une proportion semblable à celle-ci dans son étude (Ericson, 1982, note infra no.1, p.216). Plus récemment, un projet du SPCUM évaluait à 43,6% le temps des patrouilleurs consacré aux réponses aux appels en 1994 (SPCUM, 22 avril 1996). Un des objectifs de ce projet visait à réduire le temps passé à répondre aux appels afin d'augmenter le temps consacré aux autres activités de patrouille et de prévention. Suite à une réorganisation des appels reçus au 911 cette année-là, selon les recommandations émises, la réponse aux appels n'aurait occupé alors que 29,9% du temps des patrouilleurs. Quoique bien loin du 87% de Reiss (1971) et du 90% de Bayley (1994), ni 44% ni même 30 % ne nous semblent être des proportions insignifiantes. Les demandes des citoyens occupent donc une place non négligeable dans le travail du patrouilleur policier. Même si leur place ne s'avère pas suffisante pour conditionner l'essentiel du travail policier, elle mérite tout de même qu'on s'y intéresse.

En plus de la limite liée à l'estimation de la proportion qu'occupent les appels des citoyens dans le travail policier, une autre critique s'appuie sur la nature de ces appels. Bayley (1994, p. 17), rassemblant les résultats de nombreuses études anglo-

saxonnes, estime que les appels que les patrouilleurs en uniforme reçoivent ne sont de nature criminelle qu'entre 7% et 25% du temps. De plus, il arrive souvent qu'un appel perçu d'abord comme étant de nature criminelle soit jugé comme non criminel par les policiers arrivés sur les lieux. « *Comme Bayley estime que la proportion totale de l'enquête judiciaire [excluant les patrouilleurs en tenue] compte pour moins de 20% du travail policier, on n'obtient guère une proportion du temps policier consacré à la répression du crime supérieure à 30%, même si l'on tient compte de l'enquête* (Bayley, 1994, 25) » (cité dans Brodeur, 1998, p. 303).³

Plusieurs auteurs se sont penchés sur ces résultats indiquant le rôle limité de la police dans la lutte contre le crime et ont déterminé qu'ils s'expliquaient, entre autres, par les classifications établies par les chercheurs. Entre autres, c'est parce qu'ils traitaient les appels concernant le « maintien de l'ordre » (qui comprenait les disputes) dans la même catégorie que celle des « services » rendus par la police et non parmi les événements criminels auxquels ils avaient à répondre. On peut même voir cette distinction dans le projet du SPCUM sur la police de quartier : « *Les policiers sont confrontés à des actes criminels, mais, plus souvent, à d'autres types de comportement (querelle familiale, désordre, bruit, etc.)* » (SPCUM, 1996, p. 26).

Sherman présente certaines critiques apportées à ces études :

The empirical claim that police actually spend very little time on crime [...] arose from descriptions of police calls for service and observations of police activities, using categories that define much police work as unrelated to crime. [...] As Greene and Klockars (1991) observe, these descriptions

³ Dorénavant nous ne tiendrons compte que des policiers en uniforme, appelés à répondre aux appels des citoyens. Ceux-ci constituent en moyenne 64% des effectifs totaux des policiers au Canada (moyenne obtenue entre 1987 et 1990) (Bayley, 1994, p.19). Au SPCUM, la gendarmerie constituait environ 70% des effectifs policiers totaux en 2000 (SPCUM, 2000, p. 12-13).

were somewhat misleading and may now be very out of date. They were somewhat misleading because they only examined patrol work and not other police units. *They also classified events that could potentially turn into violence, such as 'disturbances', as not crime related.* [nous soulignons]. They are out of date because they preceded the adoption of 911 and computer-aided dispatch (CAD) systems around the United States, both of which appear to have expanded the volume of calls for service handled by patrol officers on a typical tour of duty. Analyzing CAD data for the city of Wilmington for a one year period ending May 31, 1986, Greene and Klockars (1991, p.281) concluded that patrol officers 'spend nearly half the time they are doing police work in dealing with criminal activity.' Similarly, Sherman (1989) found over half the dispatched calls for service in Minneapolis in 1986 to be clearly crime related. (Sherman, 1992a, p. 168)

Sherman (1989), avait ajouté la catégorie des « conflits » à celles des crimes contre la personne et des crimes contre la propriété, ce qui lui a permis d'obtenir un total de 62,8% des appels qui concernaient directement ou indirectement la criminalité. Labonté (1998) s'est penchée sur cette question et démontre elle aussi que près de 70% des appels acheminés à la police ayant entraîné l'envoi d'une auto-patrouille seraient liés directement ou indirectement à la criminalité. Sur ce 70%, 39% constituaient ce qu'elle a considéré comme des délits potentiels⁴ et 31% des appels concernaient des infractions⁵. Les deux autres catégories (non criminelles) avaient trait aux personnes en détresse et situations dangereuses non criminelles⁶ (7%) ainsi qu'aux objets perdus, trouvés ou abandonnés et à d'autres incidents non criminels⁷ (23%).

⁴ « Signaux d'alarme, situations conflictuelles pouvant dégénérer en violence et conduites incommodes ; tout cela permettant de croire qu'un crime serait en train d'être commis, l'a été ou pourrait bientôt l'être. » (Labonté, 1998, p. 40).

⁵ « Tous les délits pour lesquels une poursuite peut être engagée en vertu du code criminel ou des lois connexes au code. » (*Ibid*).

⁶ « Appels signalant que la sécurité personnelle ou publique peut être compromise par des faits qui, a priori, ne sont pas délictueux; par exemple : personne gisante, malade ou disparue, explosion, excavation dangereuse » (*Ibid*).

⁷ « Services rendus par la police ne se retrouvant pas dans l'une des catégories mentionnées précédemment » (*Ibid*).

Ces résultats divergents proviennent en fait de la reconnaissance que certaines situations non-criminelles au départ, peuvent dégénérer et évoluer vers des situations criminelles; d'où d'ailleurs la catégorie de « délits potentiels » chez Labonté (1998) : un signal d'alarme annoncerait un vol en train de se commettre; un conflit bruyant entre conjoints pourrait se terminer en coups, un passant ivre pourrait vandaliser une vitrine. Pourtant, déjà en 1967, la Commission Katzenbach aux États-Unis concluait que :

La proposition d'enlever aux policiers ce qui n'était essentiellement que des services sociaux ne tenait pas compte dans ses considérations que parfois de simples incidents dégénèrent en crimes plus sérieux. Les disputes entre conjoints se terminent souvent par des voies de fait et même parfois, malheureusement, par un homicide. L'ivrogne que l'on jette à la porte d'un établissement peut également être victime de vol s'il est laissé seul gisant sur le trottoir et qu'il porte sur lui une montre, de l'argent, des bijoux, etc. La prostituée qui fait le trottoir peut faire partie d'un réseau de distribution de drogues ou s'affairer à préparer des vols pour son souteneur⁸. (cité dans Prévost, 1989, p. 174).

Prévost (1989, p. 175) abonde dans le même sens en affirmant que « *les conflits présentent souvent un caractère violent susceptible de mettre en danger la vie ou l'intégrité physique des intervenants poussés par la situation à recourir à la force, et ces conflits ont d'ailleurs souvent un lien avec la criminalité, même lointain* ».

L'intervention effectuée au stade pré-criminel relève donc, selon nous, de la prévention des crimes. Il ne s'agirait plus alors de réagir à un crime déjà commis et d'appliquer les lois qui s'y rattachent, mais plutôt d'en prévenir l'occurrence en interrompant des situations potentiellement délictuelles. De plus, l'intervention policière dans des situations criminelles pourrait aussi contribuer à prévenir la

⁸ The President Commission Law Enforcement and Administration of Justice, *Task Force Report : the Police*, U.S. Government Printing Office, Washington, 1967, p.14.

commission d'autres crimes, possiblement plus graves : éviter qu'une menace ne se transforme en voies de fait, éviter que des voies de fait ne se soldent par un homicide, etc. Les crimes potentiels ou actualisés qui font l'objet de notre étude sont ceux touchant les personnes, dans leur santé, leur intégrité physique ou leur vie.

Nous nous inspirons d'Ekblom (1994, p. 194) pour définir la prévention : « *Intervention in the mechanisms that cause criminal events* ». Cette définition s'avère assez large pour englober notre objet d'étude. Il est d'usage de restreindre la prévention à des mesures non pénales (Cusson et coll., 1998, p. 176). Toutefois, dans notre cas, nous n'appliquerons pas cette restriction. Nous incluons certaines interventions qui sont traditionnellement qualifiées de répressives et non pas de préventives, comme l'arrestation et la détention provisoire, parce qu'indépendamment de leurs autres fonctions, elles contribuent selon nous à la prévention de l'escalade de violence sur les lieux mêmes des conflits où elles sont mises en oeuvre.

Toutefois, ce rôle préventif que nous attribuons à la police lorsqu'elle intervient dans les conflits entre citoyens, n'est pas traditionnellement compris dans les fonctions préventives que les corps policiers se donnent. Dans son rapport de recherche remis au U.S. Department of Justice, Sherman (1997), évalue les principales recherches sur le rôle préventif de la police. Il présente alors les stratégies qui semblent efficaces, celles qui ne le sont pas, et celles qui ont du potentiel, mais pour lesquelles plus de données sont requises. Ce n'est pas tant son évaluation de l'efficacité des diverses stratégies préventives qui nous intéresse pour notre objet mais plutôt l'absence de notre objet d'étude parmi celles-ci. Les huit hypothèses préventives principales qu'il a tirées de la littérature ont trait au lien entre le taux de criminalité et le nombre de policiers, le temps d'arrivée suite à un appel du 911, la « *random patrol* », la patrouille ciblée, les arrestations réactives, les arrestations

proactives, l'impact de la police de type communautaire (surveillance de quartier par les citoyens, information « criminelle » fournie aux policiers par les citoyens à travers diverses occasions de contact, information relayée aux citoyens par les policiers, confiance et perception positive des citoyens concernant leur police) et la résolution de problème (pour plus de détails voir Sherman, 1997, p. 8-2). La réponse donnée aux appels téléphoniques des citoyens est absente de ces huit stratégies policières. De même, Cusson regroupe les actions préventives menées par la police en deux catégories :

D'abord, les mesures explicitement reconnues comme relevant de la prévention et ensuite les actions policières dont la finalité préventive est implicite. Les mesures de la première catégorie relèvent souvent d'un service nommément associé à la prévention. Nous y trouverons les conférences dans les écoles et ailleurs, les campagnes de sensibilisation, les opérations-identification (marquage des biens), la participation policière aux projets de surveillance de quartier, les inspections de sécurité dans les résidences et les commerces, les clubs de jeunes, etc. [Fourcaudot et Prévost (1991) offrent une présentation assez complète de ces programmes]. La deuxième catégorie inclut des opérations policières courantes dont la fonction préventive n'est ni affichée ni exclusive tout en étant bien réelle : la patrouille, l'îlotage, la faction, la réponse aux appels des citoyens (nous verrons plus loin pourquoi ceci relève de la prévention), la surveillance des débits de boisson et autres établissements que la police préfère garder à l'œil. Le sens commun nous fait sentir que, par sa simple présence et plus encore par son regard, le gendarme peut inciter les gens à bien se conduire : il prévient des délits. (Cusson, 2000b, p.114)

C'est la seconde catégorie de prévention « implicite » qui nous intéresse : le rôle préventif de la police lors de la réponse aux appels des citoyens lors de conflits.

2. Les conflits

Dans cette partie nous abordons les conflits entre citoyens, sur lesquels les policiers sont appelés à intervenir. Ces interventions relèvent selon Bittner (1990, p.

7), du maintien de la paix (peacekeeping) et du maintien de l'ordre (order maintenance) et non pas de l'application des lois (law enforcement) ou de la lutte contre le crime, qui sont le « vrai travail policier ».

Néanmoins, quel que soit le statut que l'on accorde à l'intervention policière lors de conflits entre individus, elle occupe une part importante du travail du patrouilleur policier, et selon nous, elle semble contribuer à prévenir des crimes. Avant de poursuivre, nous devons définir ce que nous entendons par conflit. Nous utiliserons la définition de conflit telle qu'énoncée par Pruitt et Rubin (1986, p. 4) selon lesquels un conflit implique une divergence d'intérêts, ou la croyance que les intérêts ou aspirations de deux parties ou plus ne peuvent être atteints simultanément. Ainsi, il n'est pas nécessaire que les individus soient en contact, ne serait-ce que visuel, pour être en conflit, ni même qu'ils connaissent l'identité de leur opposant. Par exemple, un citoyen qui se plaint d'un voisin bruyant se trouve en conflit avec ce dernier puisque l'intérêt de divertissement de l'un ne peut être atteint en même temps que l'intérêt de tranquillité de l'autre. Nous nous sommes limitée aux conflits à petite échelle (quelques personnes seulement). Les conflits à plus grande échelle comme les émeutes présentaient à notre avis des dynamiques particulières dont il aurait fallu tenir compte et qui auraient alors dépassé l'ambition initiale de ce mémoire. Cette définition des conflits nous a permis de sélectionner des situations du genre de celles que nous avons présentées au début de ce chapitre. Bien que cette liste ne soit pas exhaustive, ce genre de situation constitue une partie non négligeable de la réponse policière aux demandes des citoyens.

De ces conflits, il est permis de croire que certains pourraient dégénérer en violence, connaître une escalade, allant même jusqu'à l'homicide, comme nous l'avons montré plus haut. Par escalade, nous entendons l'augmentation du degré de

violence dans une situation donnée. Par exemple, un conflit peut commencer verbalement (insultes, provocations) puis graduellement, les protagonistes peuvent en venir à se bousculer, aux coups, peut-être même aux armes. Lorsqu'on parle d'escalade on peut faire une distinction selon la période de temps sur laquelle elle se déroule. Ce concept d'augmentation de la violence dans le temps a particulièrement été étudié dans le contexte de la violence conjugale (Larouche, 1987). Celle-ci peut s'aggraver au cours de plusieurs années, mois ou semaines. Dans ce mémoire, nous nous intéressons à la prévention de l'escalade qui a lieu l'espace d'un même événement, au cours de quelques minutes ou quelques heures au plus.

Il est permis de croire que la police, en intervenant lors de conflits, contribue à prévenir des crimes. D'ailleurs, certains conflits qui en seraient déjà au stade de la violence physique, pourraient attiser encore davantage la violence et entraîner des crimes plus graves, allant même jusqu'à l'homicide. À ce titre, nous avons déjà présenté les résultats de l'étude de Luckenbill (1977) sur les homicides. Nous retenons un autre point de son étude. Nous retenons la perspective qu'il a adoptée pour analyser ces homicides, perspective s'inscrivant dans le courant de l'interactionnisme symbolique. Ces crimes sont alors perçus comme des « transactions situées » : transactions parce qu'ils impliquent un échange entre agresseur, victime, et possiblement les témoins; située parce que cet échange a lieu dans des lieux physiques communs. La perception d'une insulte initiale exprimée par la victime (verbalement, physiquement, ou en refusant d'obtempérer) déclenche un échange verbal ou physique qui se termine par la mort. Felson et Steadman (1983) ont utilisé une perspective similaire pour étudier ce processus d'escalade dans des agressions et homicides non commis dans le contexte d'un autre crime. Ils expliquent l'escalade par un processus interactif où des séries de représailles réciproques entre agresseurs et victimes visent à préserver l'honneur ou l'intégrité physique de leurs

auteurs. Les gestes d'une partie auront des conséquences concrètes sur les actions de l'autre partie. Ainsi, le déroulement des comportements se construira au fur et à mesure des interactions entre les parties et n'est pas déterminé à l'avance (Felson et Steadman, 1983). Ils identifient trois stades lors des agressions et homicides étudiés qui sont parties intégrantes du processus d'escalade. Premièrement un conflit verbal où les « identités » des parties sont attaquées et où les tentatives d'influencer les actions de l'antagoniste échouent. Le second stade implique des menaces et des actes de repli et, s'il y a lieu, de la médiation. L'instigation du conflit se produit lors de ces deux premiers stades. Finalement, le dernier stade implique une attaque physique. Les auteurs abordent aussi le rôle des tiers présents et constatent que dans les situations d'agression et d'homicide qu'ils ont étudiées, ces tiers tendaient à encourager le conflit ou s'impliquer dans celui-ci plutôt qu'à agir comme médiateurs.

Decker (1995) suggère aussi que les tiers présents peuvent influencer de façon importante le déroulement des événements conduisant à un homicide. L'intervention éventuelle des policiers devra alors tenir compte de ces tiers présents sur les lieux du conflit puisqu'ils peuvent contribuer à aggraver le conflit. Les conflits mettent en interaction divers acteurs (protagonistes, tiers, témoins) qui agissent selon les représentations qu'ils se font des autres acteurs impliqués et de leurs actions. Le rôle de « tiers » sera développé plus loin lors de l'examen des facteurs pouvant influencer le déroulement d'un conflit.

Finalement, la perspective de Black (1983 ; 1989 ; 1993) s'avère intéressante dans l'analyse des conflits et dans l'intervention dont ils peuvent faire l'objet. Dans cette optique, les conflits interpersonnels sont vus comme un moyen que prennent les individus pour régler leurs différends eux-mêmes, sans recourir aux agences officielles du contrôle social. Ces conflits peuvent comprendre un certain degré de

violence, interdit dans les sociétés occidentales où en théorie l'État revendique pour lui seul ce droit de recourir à la force et à la violence pour corriger les injustices (faire respecter les lois). L'auteur décrit cinq formes élémentaires de gestion des conflits (Black, 1993) : le « self-help », l'évitement, la négociation, le règlement et la tolérance. Sur ces cinq types de gestion de conflit, deux comprennent la possibilité qu'un tiers intervienne; ce sont la négociation et le règlement. La négociation *peut* impliquer un *tiers* négociateur et le règlement est effectué par un tiers non partisan. L'appel à la police survient lorsque les parties ou les témoins sentent que le mode de résolution du conflit actuel (le « *self-help* ») n'est pas adéquat ou n'est pas à leur avantage. Ainsi, l'intervention policière est perçue en quelque sorte comme une prise en charge étatique, légitime et autoritaire des conflits interpersonnels. Évidemment, cette perception pourrait ne plus tenir si la demande des services policiers n'est pas initiée par une des parties en conflit. Dans ce cas, l'intervention peut être perçue comme indésirable par les parties qui préféreraient régler leur différend entre elles. L'attitude des parties face à cette intrusion policière pourrait donc avoir un impact sur le déroulement et la conclusion du conflit.

3. Facteurs influençant les déroulements des conflits

Certains conflits peuvent donc dégénérer jusqu'à l'extrémité de l'homicide. Le plus souvent toutefois l'escalade s'interrompt et l'affrontement cesse. Plusieurs éléments peuvent influencer le déroulement et le dénouement d'une situation conflictuelle : la nature du conflit, le lien unissant les protagonistes, le pouvoir relatif de chacun (force physique, arme, autorité), les caractéristiques des protagonistes (physiques, psychologiques, sociales), leurs comportements relatifs et les éléments extérieurs comme le lieu, l'heure, la présence d'autres personnes (Sheppard, 1984). Les personnes présentes peuvent être des témoins neutres n'appuyant ouvertement

aucune des parties, peuvent encourager le conflit ou l'une des deux parties, ou peuvent intervenir dans le but de désamorcer le conflit.

3.1 L'intervention de tiers

Lorsque d'autres personnes que les protagonistes posent une action on parle alors de tiers (Felson et Steadman, 1983). Si les tiers ne sont pas impliqués de quelque façon que ce soit dans le conflit, il s'agit alors de simples témoins. Black (1993) suggère une typologie des tiers qui distingue une douzaine de rôles selon la nature de leurs interventions (degré de partisanerie) et le degré d'intervention. Voici comment il la présente :

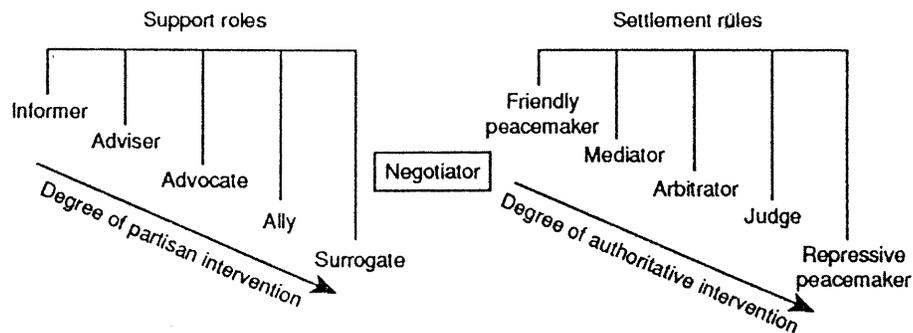


Figure 6.1 Typology of third parties.

(Black, 1993, p. 98).

Ainsi, le degré de partisanerie comprendrait le simple informateur (fournit des informations à une partie mais ne participe pas comme tel au conflit), le conseiller, l'avocat, l'allié et le représentant (représente une des deux parties). Le degré d'autorité de l'intervention permettrait de faire la différence entre le pacificateur amical, le médiateur, l'arbitre, le juge et le pacificateur répressif. L'auteur souligne

qu'il s'agit bien d'un continuum et non de catégories discrètes. Il termine en mentionnant que la gestion des conflits variera selon les caractéristiques sociales des tierces parties. Le rôle qu'un tiers jouera sera influencé par son statut relatif et par celui des parties, par le degré d'intimité qui les unit ainsi que par leur identité culturelle.

Les études qui nous intéressent ici sont celles qui ont examiné l'intervention de tiers en tant que participants à la résolution d'un conflit. Ces interventions ont été étudiées à différentes échelles : conflits internationaux, entre organisations, entre groupes, dans le milieu du travail, judiciaire, et autres (Rubin, 1980 ; Sheppard, 1984). Les études se sont penchées sur les différents rôles que pouvaient jouer ces tiers « pacificateurs », les différentes stratégies que l'on pouvait retrouver, ainsi que sur divers éléments qui pouvaient influencer l'intervention et son efficacité (Sheppard, 1984). Par exemple, Rubin (1980), propose trois hypothèses concernant l'intervention de tiers : premièrement, l'intervention de tiers faciliterait les concessions en permettant aux parties de « sauver la face », favorisant ainsi une résolution du conflit plus rapide et efficace; deuxièmement, certaines techniques traditionnelles d'intervention semblant utiles lorsque le conflit n'est pas intense (communication, identification des points litigieux, le traitement simultané des différents sujets de discorde) pourraient s'avérer inefficaces ou même dommageables quand l'intensité du conflit est élevée; enfin, si l'intervention de tiers est indésirable pour les parties, l'intensité du conflit et le type d'intervention du tiers pourront influencer le mode, et la rapidité de résolution du conflit. De plus, il semblerait que la simple présence d'une tierce partie pourrait promouvoir la résolution du conflit (Rubin, 1980, p. 181-182).

3.2 Les policiers intervenant en tant que tiers dans les conflits

Les policiers seront vus ici comme des tiers appelés à gérer diverses situations conflictuelles. Nous partons de l'idée qu'ils sont susceptibles d'exercer une influence sur le déroulement de ces dernières. Nous avons présenté la typologie suggérée par Black (1993) décrivant les divers rôles que les tiers intervenant lors de conflits peuvent jouer. Sur les policiers comme tiers il note que : « *police officers themselves perform every role in the typology, shifting from one to another as they move from encounter to encounter [...]. Their role even changes as a single case moves through the stages of the criminal process* » (Black, 1993, p. 121). Nous présenterons tout d'abord quelques éléments qui ressortent d'ouvrages décrivant comment les policiers devraient intervenir lors de conflits. Puis, nous aborderons des recherches plus empiriques décrivant comment les policiers interviennent dans ces situations, ainsi que les facteurs qui influencent l'intervention et son issue.

La littérature nous fournit nombre de données sur ce que les policiers devraient faire dans ces situations (voir par exemple Clowers, 1962 ; Adams, 1971 ; Bard, 1975 ; Iannone, 1975 ; Prévost, 1989; Rowland, 1991, Pardy, 2000). Mentionnons à titre d'exemple la recherche de neutralité dans le ton et dans l'attitude, le tact, l'écoute patiente, le calme, la diversion, la dédramatisation, la souplesse, la fermeté, la diplomatie, la psychologie, la persuasion, le jugement, le bon sens, la vigilance constante en raison de l'imprévisibilité des conflits, l'observation, l'analyse des situations, l'appel de renforts, l'imposition d'autorité, la prise de contrôle, pour n'en nommer que quelques-uns. Par exemple, Prévost (1989, p. 109) énonce quatre règles lors des interventions en situation de crise (où il inclut les conflits familiaux, les intoxications et les perturbations émotionnelles ou mentales) : « *assurer sa propre sécurité et celle des autres; calmer les belligérants; obtenir le plus de renseignements possible*

des acteurs; prendre toutes les mesures propres à rétablir la paix. ». Bard (1975, p. 7.4) suggère quatre étapes pour intervenir lors de conflits interpersonnels: « *Information gathering, Diagnosis, Decision Selection, Implementing the Selection.* ».

Outre ces écrits informatifs, l'intervention policière a été souvent étudiée et décrite sur la base d'observations de policiers, y compris lors de conflits interpersonnels (par exemple Kemp, Norris, Fielding, 1992; Bittner, 1990; Breton, 1989; Black, 1980; Muir, 1977; Bard et Zacker, 1976; Reiss, 1971). De plus, le rôle des policiers dans les conflits a été étudié dans le cadre d'études portant sur des situations particulières. Par exemple, l'intervention policière dans les cas de conflits conjugaux a fait l'objet d'un certain nombre d'études (Sherman, 1992b). De même, des études ont porté sur l'intervention policière lors de conflits de gang, de conflits reliés à la drogue, de délits particuliers (vol à main armée par exemple) et lors de situations de crise (qui comprennent entre autres les cas de suicides, de viols, de conflits familiaux, de personnes ayant des troubles mentaux ou intoxiquées à l'alcool ou aux drogues) (par exemple Goldstein, Monti, Sardino et Green, 1977). De ces études plus empiriques, on peut retenir certains éléments de l'intervention policière, ainsi que certains facteurs influençant cette dernière.

Kemp, Norris et Fielding (1992) ont observé de nombreuses interactions policières et identifient quatre éléments de négociation dans les disputes : le contrôle (accès, intervention physique, surmonter la résistance, prévenir la recrudescence ou l'escalade de comportements potentiellement perturbateurs), la cueillette d'information (à partir de connaissances préalables, des cinq sens, verbale et non-verbale, évidence inutilisée), l'interprétation et la mise en application. Cela rejoint en quelque sorte la suggestion de Bard (1975). Breton (1989), décrit le schéma

fonctionnel des missions de Police-Secours (équivalent au travail de nos patrouilleurs) :

Figure 1: Le schéma fonctionnel d'une mission de Police-Secours.

APPEL	Ecoute Identification du contenu de la mission
TRANSPORT	Estimation de l'urgence Déplacement sur les lieux
TRAITEMENT	Analyse de la situation Prise de décision Intervention
RÉSULTAT	Analyse de la situation Compte rendu Salle de commandement Disponibilité

(Breton, 1989, p. 308).

Les mêmes variables que celles qui peuvent influencer l'intervention de tiers peuvent avoir un impact sur l'intervention policière (Black, 1980). Le choix du type d'intervention d'un policier sera influencé par des variables à la fois situationnelles et démographiques telles que le statut socioéconomique, le sexe, l'âge et l'identité ethnique des citoyens, leur comportement, le degré d'obtempération, l'apparente ébriété du suspect, le quartier dans lequel se produit l'interaction et l'attitude de la bureaucratie policière envers diverses stratégies visant à obtenir l'obtempération (Wilson et Gross, 1994). L'impact des variables extra-légales sur la probabilité d'arrestation a fait l'objet de nombreuses études et remises en question (Klinger, 1994; Lundman, 1996a et 1996b). La nature de l'interaction (par exemple l'hostilité exprimée par le citoyen) sera aussi influencée par l'attitude verbale et non verbale des

policiers envers les citoyens, attitude qui sera elle-même influencée par le statut, l'âge, le sexe et la transgression soupçonnée (Wilson, 1993).

L'intervention de la police comporte certaines spécificités qui peuvent influencer le déroulement d'un conflit autrement que l'intervention d'un autre tiers. Par exemple, l'autorité dont est investi le policier, la légitimité reconnue et acceptée de cette autorité, le pouvoir discrétionnaire et de coercition pourraient avoir un impact à la fois de résolution ou d'aggravation du conflit, selon les circonstances (Bard, 1975). Ils portent une arme, un uniforme, qui les identifient comme tels. Au sujet de la légitimité reconnue de l'intervention policière lors de conflits et son impact sur la résolution des conflits, Sherman présente les conclusions de certaines recherches :

A growing body of research suggests that police legitimacy prevents crime. Tyler (1990) finds a strong correlation across a large sample of Chicago citizens between perceived legitimacy of police and willingness to obey the law. The legitimacy was measured by citizen evaluations of how police treated them in previous encounters. [...] The most powerful test of this hypothesis is the Paternoster et al. (1996) reanalysis of the Milwaukee Domestic Violence Experiment, which found that repeat domestic violence was lowest among arrestees who thought police had treated them respectfully; a powerful effect on recidivism was associated with police simply taking the time to listen to the offender's side of the story. The capacity of police legitimacy to prevent crime is something community policing may well be effective at creating; Skogan's (1994:176) review of six community policing evaluations [...] found every one showed positive or improved perceptions of police in the treated areas. (Sherman, 1997, p. 8-29)

On peut aussi croire que la personnalité de l'agent aura un impact considérable sur son intervention (Muir, 1977). Par exemple, Chatterton (1983) montre que la décision d'effectuer une arrestation lors de voies de fait dépend du style d'intervention généralement favorisé par le policier, ainsi que de la compétence des policiers impliqués. À ce sujet, Wilson et Gross (1994) ont étudié l'impact du choix du type d'intervention privilégié par différents policiers et le degré de résistance

qu'ils rencontraient lors de leurs interventions auprès des citoyens. Ils résument ainsi leurs conclusions : « *In general, the results were consistent with the hypothesis that those officers who rated the more confrontational tactics as more effective were those who experienced higher resistance. Furthermore, those who favored a problem-solving/compromising approach were those who reported less resistance.* » (Wilson et Gross, 1994, p. 172). Spécifiquement, les policiers qui, dans l'exercice de leur discrétion (discrétion qui s'exerce dans la majorité de leurs interactions avec les citoyens) préféraient opter pour l'arrestation et la coercition physique, rencontraient en général le plus de résistance de la part des citoyens et occasionnaient donc le plus de risques de blessures autant pour les policiers que pour les citoyens. De plus, les mêmes auteurs citent une recherche précédente ayant déterminé que : « *a subsample of 4% of officers accounted for a disproportionate amount of the reported public resistance* » (Wilson et Gross, 1994, p. 161) et ce, indépendamment de variables descriptives, démographiques ou géographiques.

Il est à noter ici, que l'escalade des conflits dont traitent ces auteurs est celle se produisant entre policiers et citoyens. Évidemment, certaines des interventions étudiées présentaient initialement un conflit entre citoyens qui devenait alors un conflit entre policiers et citoyens selon la résistance rencontrée. Cet aspect de l'escalade des conflits ne peut être ignoré, en raison de la nature même de l'intervention de tiers policiers : les policiers veulent que le conflit cesse, alors que les citoyens sont en conflit pour des raisons qui ne disparaissent pas avec l'arrivée des policiers. Il peut donc y avoir conflit entre les policiers et protagonistes puisque leurs intérêts peuvent diverger. Il faudrait, en principe, faire cesser le conflit entre citoyens en tentant de minimiser le conflit entre citoyens et policiers. Ainsi, l'efficacité des moyens utilisés pour atteindre ces buts devra être considérée en regard de ces deux aspects inter reliés de l'escalade.

Ce point des hostilités entre policiers et citoyens a été étudié par Bayley et Garofalo (1989) qui ont analysé 467 rencontres, entre policiers et citoyens, où il y avait possibilité que la rencontre se termine dans la violence. Dans les trois-quarts de ces situations il n'y avait pas, selon eux, d'indication de violence « *such as fighting, weapons, or criminal injuries.* » (p. 6).

Ils poursuivent :

On arrival at an incident, officers encountered visible conflict in 17% of the PVMs [Potentially Violent Mobilizations] (n=78). By and large, conflict discovered on arrival was between citizens. In only 4 of the 78 cases was the conflict between citizens and officials, including police already on the scene. [...] Moreover, the conflict in most cases hardly qualified as violence. In 90% of the cases it was verbal or demonstrative, meaning threatening gestures at most. In only 8 of the 78 cases was the conflict physical. [...] Most of the PVMs involved traffic enforcement (33%) or intervention in interpersonal disputes (30%); another (8%) were minor disturbances. [...] violent crime accounted for only 6% of all PVMs. Most of the violent crimes were domestic assaults (17 of 21). Major property crimes accounted for only 3% of the PVMs, and minor property crimes accounted for just 4%. [...] Among the 78 encounters in which conflict was occurring on police arrival, the distribution of types of incidents is markedly different from that for the total group encounters. Most conflict grew out of interpersonal disputes (38%), violent crimes (17%), and minor disturbances (10%). ” (Bayley et Garofalo, 1989, p. 6-7).

De plus, dans 85% des cas où avait lieu un conflit manifeste, les policiers n'ont pas eu à utiliser de force, ce qui suggère, pour les auteurs, que la simple arrivée de la police suffisait à arrêter le conflit. Leurs principales conclusions sont que :

(1) violence, even verbal aggression is relatively rare in police work; (2) most conflict is dampened by the arrival of the police, leaving little scope for the use of defusing tactics; and (3) the behavior of officers judged by colleagues to be skilled in minimizing violence is measurably different from the behavior of “average” patrol officers, and in ways that suggest that colleagues may be good judges of on-street performance.” (Bayley et Garofalo, 1989, p. 1).

Ces extraits démontrent la rareté de la violence physique dans l'exercice, par les policiers, de leur travail. Cela n'empêche pas, toutefois, qu'il puisse y avoir un *potentiel* de violence à la fois entre les citoyens en conflit et envers les policiers, et constatent même que dans la majorité des cas les conflits diminuent avec l'arrivée des policiers.

L'intervention policière comprendra pour nous tout ce qu'un policier peut faire, dire, entreprendre dans une situation. Nous chercherons à examiner l'intervention policière afin de voir comment elle influence le déroulement de ces situations et si elle contribue à prévenir l'escalade des conflits. Souvent, la question de l'escalade est implicite en même temps qu'omniprésente dans les cas étudiés et l'intervention peut chercher à atteindre différents buts : faire cesser le conflit, rétablir l'ordre, assurer la sécurité des intervenants et des citoyens, ne pas avoir à retourner sur les lieux du conflit, régler l'appel pour passer à des choses plus sérieuses...

Voyons ce qu'en dit O'Connor :

Even though the source of his concern may be of a civil nature, the citizen should never be embarrassed or criticized for calling on the police. In these circumstances the police have the responsibility to restore order and preserve the peace. The manner in which this task is accomplished will be instrumental in preventing such an incident from deteriorating into a criminal case. (O'Connor, 1967, p.197-198).

Sur les batailles il ajoute que « *Prompt service can prevent serious injuries, the commission of a homicide, or reduce the amount of property damage* » (p. 201). De son côté, Adams affirme que :

...civil or domestic dispute. He is usually called to the scene by one or more of the participants. Once he arrives, his primary purpose is to prevent any of the participants from committing any criminal act in his presence. He determines whether anyone had committed a crime prior to his arrival and if the suspect is on the premises to be arrested. Following his preliminary

inquiries, the officer's role then takes on the characteristics of an invited arbiter. He is asked for advice and assistance, and is expected by the inquirers to provide such advice and assistance. (1971, p. 205).

Finalement, l'énoncé de Breton (1989, p. 306-307) :

La norme qui semble fonctionner dans les interventions de Police-Secours est que l'équipage obtienne sur le terrain la garantie qu'une situation donnée n'évolue pas – du moins à court terme – vers le pénal, ou qu'elle soit tournée de telle façon qu'elle doive être traitée comme une affaire pénale.

Souvent la question de la prévention de l'escalade et la conséquence possible de la prévention d'un crime n'est pas considérée comme étant le but fondamental de l'intervention dans ces situations. Elle est souvent ignorée à l'intérieur d'un rôle social de la police, ou implicite, ou mentionnée superficiellement, sans que soit reconnu le lien entre l'évitement de l'escalade et la prévention des crimes. Cusson (2000b, p.121-122) a regroupé les données de plusieurs travaux afin de souligner ce lien. Il identifie certaines interventions possiblement pacificatrices qui contribueraient à la désescalade des conflits et donc à la prévention des crimes. La prévention de l'escalade pourrait se faire par la simple présence policière, l'écoute, la séparation des belligérants, en calmant ou conseillant les adversaires, en reconduisant la victime dans un endroit sûr, en menaçant la ou les parties d'arrestation, en leur ordonnant de cesser les hostilités, en protégeant la victime, en demandant au violent de quitter ou en le conduisant dans un centre, en l'expulsant, par la médiation, l'arbitrage ou par l'arrestation. La description du contenu de ces interventions ne fait pas défaut. Ce qui manque par contre c'est la démonstration empirique de l'effet de ces interventions sur l'escalade (Cusson, 2000b, p. 123). Cette démonstration présente certaines difficultés et limites, soulignées entre autres par Bayley et Garofalo (1989, p. 11). Elle est hors de la portée de ce mémoire. Nous avons plutôt choisi d'explorer ce que disent les

policiers sur leurs interventions dans des conflits interpersonnels et sur leurs effets immédiats.

4. Objectifs

D'un côté nous avons nombre de recherches empiriques qui ont amené plusieurs experts, et même certains policiers, à attribuer aux patrouilleurs un rôle de travailleurs sociaux plutôt que d'agents anti-crime. De l'autre, nous avons cette affirmation à saveur d'évidence selon laquelle les policiers ont un rôle préventif à jouer en intervenant auprès des citoyens lors de disputes. Cette apparente contradiction a donné naissance à notre projet. Nous subodorons que les policiers ont un rôle à jouer dans la prévention du crime en intervenant dans les conflits entre citoyens pour empêcher l'escalade de ceux-ci. Leur rôle de gardien de la paix serait ainsi bien réel. Afin de vérifier cette affirmation, nous avons voulu examiner l'intervention policière lors de conflits interpersonnels pouvant dégénérer en violence, ainsi que le point de vue des auteurs de cette intervention quant à leur rôle dans la prévention de l'escalade et des crimes. Plus spécifiquement nous voulons :

- décrire de façon qualitative les interventions des policiers dans ces situations;
- connaître le point de vue des policiers quant à leur efficacité à prévenir l'escalade dans ces cas ;
- tenter de dégager certains principes d'intervention contribuant à prévenir l'escalade dans l'expérience des policiers rencontrés.

Dans le prochain chapitre nous exposerons la méthode utilisée pour atteindre ces objectifs. Suivront deux chapitres d'analyse des résultats ainsi obtenus, puis nous conclurons avec une discussion des résultats en lien avec les données de la littérature présentées dans ce chapitre.

Chapitre 2
MÉTHODOLOGIE

Nous présentons dans ce chapitre la démarche méthodologique ayant servi à la réalisation de ce mémoire. Nous y décrivons le choix de la méthode, la stratégie d'échantillonnage, la méthode de collecte des données, la démarche analytique, ainsi que les limites de la recherche. Rappelons que notre objectif principal consiste à étudier le point de vue des policiers sur la prévention de l'escalade par l'intervention policière lors de conflits entre citoyens pouvant dégénérer en violence.

1. L'entretien qualitatif

Nous cherchons à explorer un aspect de l'expérience des policiers ainsi que leurs perceptions à ce sujet; l'usage des méthodes qualitatives s'avère donc le plus approprié : « *la recherche qualitative privilégie le vécu des acteurs sociaux.* » (Deslauriers et Kérisit, 1997, p. 90). Nous avons choisi d'aborder notre objet d'étude du point de vue des auteurs de ces interventions, les policiers-patrouilleurs. Quoique d'autres personnes soient impliquées dans le déroulement de ces situations conflictuelles, (notamment les individus en conflit), nous avons privilégié les policiers comme étant des informateurs clés nous permettant de recueillir des informations sur leur pratique ainsi que leurs perceptions sur celle-ci. (Poupart, 1997, p. 181). Ainsi, nous avons choisi l'entretien de type qualitatif, étant considéré comme indispensable, « *non seulement comme méthode pour appréhender l'expérience des autres, mais également comme outil permettant d'éclairer leurs conduites dans la mesure où ces conduites ne peuvent s'interpréter qu'en considération de la perspective même des acteurs, c'est-à-dire du sens qu'eux-mêmes confèrent à leurs actions.* » (Poupart, 1997, p. 175). L'observation directe, complétée par des entretiens et analyses documentaires, aurait pu s'avérer enrichissante en réponse à nos objectifs de recherche. Toutefois, nous désirions approfondir le point de vue et les réflexions des policiers en rapport avec la prévention de l'escalade lors de conflits et pour des

raisons de faisabilité nous avons préféré les entretiens comme méthode de collecte des données.

2. Échantillonnage

2.1 Construction de l'échantillon

Nous avons initialement décidé d'interroger des policiers oeuvrant au sein du SPCUM pour des raisons d'accessibilité géographique et en raison de la diversité potentielle qu'il présentait. Nous pensions construire notre échantillon en poursuivant simultanément deux avenues : contacter quelques policiers qui nous avaient été référés par des connaissances personnelles et contacter divers postes de quartier. Sur le plan des procédures suivies, il s'est avéré nécessaire de soumettre une demande accompagnée d'une description du projet à la Division de la planification et des orientations stratégiques du SPCUM, ce que nous avons fait en juin 1998. La permission de rencontrer des agents du SPCUM nous a été accordée en août 1998, à quelques conditions : effectuer les entretiens durant le temps libre des policiers, fournir une liste des noms des policiers interviewés ainsi que souscrire au protocole de publication existant entre le SPCUM et l'Université de Montréal. Il nous a paru plus aisé de respecter ces conditions en contactant initialement nos quelques contacts personnels qui nous auraient à leur tour référé à d'autres policiers. Nous sommes consciente que ceci a pu entraîner certains biais, même si nos contacts initiaux provenaient de six sources indépendantes. Néanmoins, nous avons obtenu une diversité d'âges, de formations, d'années d'expérience et de lieux de pratique (voir tableau ci-joint). Nous avons demandé à ce que les policiers référés aient au minimum quelques années d'expérience de réponse aux appels des citoyens. Ainsi notre échantillon se compose de onze policiers patrouilleurs (constables), deux agents

senior et quatre sergents (qui ont été patrouilleurs pendant plusieurs années). Tous à l'exception d'un travaillaient au SPCUM au moment de l'entrevue. L'analyse de la totalité des entretiens démontre une certaine saturation empirique de nos objectifs, les dernières entrevues « [n'apportant] *plus d'informations suffisamment nouvelles ou différentes pour justifier une augmentation du matériel empirique* » (Pires, 1997, p. 157).

2.2 Profil des interviewés

Nous avons regroupé les caractéristiques des interviewés à l'intérieur du tableau à la page suivante. Nous y avons inclus certaines variables qui nous paraissaient pouvoir influencer l'intervention des policiers et le déroulement des situations, telles l'âge, le sexe, le nombre d'années d'expérience et la formation reçue (autant policière que non-policière).

Tableau 1 : Profil des interviewés

Sexe	F : 3 (2 constables, 1 agent senior) M : 14 (9 constables, 1 agent senior, 4 sergents)
Âge	20-25 : 2 26-30 : 2 31-35 : 6 36-40 : 6 41 et + : 1
Nationalité d'origine	Canadienne : 15 Autre : 2
Nombre d'années d'expérience comme policier	2-5 : 4 6-10 : 6 11-15 : 4 16-20 : 2 26-30 : 1
Poste occupé lors de l'entrevue	Constable patrouilleur : 10 Constable patrouilleur solo : 1 Agent Senior: 2 Sergent : 4
Formation ou emploi autre que policier	Oui : 11 Non : 6
A déjà travaillé comme policier ailleurs qu'au SPCUM	Oui : 9 Non : 8
Régions de travail représentées	<i>Montréal</i> : Centre-ville, Côte-des-Neiges, Notre-Dame de Grâce, St-Michel. <i>St-Eustache</i> .
Expériences passées	<i>Montréal</i> : Ahuntsic, Lasalle, Montréal-Est, Montréal-Nord, Outremont, Petite-Italie, Plateau Mont-Royal, Rosemont, St-Henri / Westmount, St-Hubert/Crémazie, St-Laurent, Verdun. <i>Autre</i> : Bedford, Brossard, Farnham, Greenfield Park, Marieville, Matane, Rouyn, Ste-Thérèse, G.R.C. (Régina)

3. Collecte des données

3.1 Entretiens semi-directifs

La prévention de l'escalade de la violence par l'intervention policière lors de conflits paraît à la fois évidente tout en étant reléguée à une place de second rang face à la répression du crime et l'application des lois. Afin d'explorer le point de vue et les réflexions des policiers sur cet aspect de leur travail, nous avons choisi d'utiliser des entretiens semi-directifs. Ceux-ci nous permettent d'aborder certains aspects que nous croyons liés à notre objet (si ceux-ci n'étaient pas abordés spontanément par nos interviewés), et laissent aux interviewés le soin d'en développer les dimensions comme ils l'entendent (Ghiglione et Matalon, 1978, p75). À l'aide de quelques entretiens exploratoires, nous avons sélectionné un schéma d'entrevue que nous avons jugé utile pour répondre à nos objectifs (voir consignes plus bas).

3.1.1 Prise de contact et déroulement des entretiens

Nous avons contacté les policiers référés par téléphone, les avons informés de la nature de notre étude et sollicité leur participation à un entretien. Nous les avons assurés de la confidentialité et de l'anonymat des entrevues et que seul leur nom serait fourni à la Division de la planification et orientations stratégiques du SPCUM. Avant de débiter l'entretien, nous rappelions notre objectif d'étudier l'intervention policière lors de conflits entre citoyens (excluant ceux à grande échelle comme les émeutes et manifestations), dans une perspective de prévention de l'escalade, ainsi que la confidentialité et l'anonymat des informations et des conditions à respecter pour le SPCUM. Chacune des dix-sept entrevues a duré entre une heure vingt minutes et trois heures et elles ont été effectuées entre septembre 1998 et mai 1999. Elles se sont

déroulées soit au domicile des policiers, dans des salles des postes de quartier, ou dans des locaux de l'Université de Montréal. Les entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un magnétophone. Un enregistrement a été perdu presque en totalité en raison d'une défectuosité du magnétophone et un autre a été noté par écrit en raison de l'absence d'enregistreuse. Nos interviewés n'ont pas semblés importunés par le magnétophone. À la fin de chaque entrevue, nous avons complété une fiche signalétique pour chacun de nos interviewés contenant les coordonnées de l'entretien (lieu, heure, durée) et les coordonnées de l'interviewé (âge, sexe, statut civil et présence d'enfants, nationalité, formation(s) et trajectoire professionnelle (incluant autre que policière). Finalement, nous avons noté quelques commentaires sur le déroulement de l'entrevue ainsi que certaines réflexions sur le matériel recueilli.

3.1.2 Consigne générale et sous-consignes d'entretien

Pour aborder notre thème principal, nous avons considéré deux options : demander aux policiers de nous relater des exemples de conflits sur lesquels ils ont été appelés à intervenir et nous décrire leur intervention dans ces cas, ou leur poser une question plus générale sur leur intervention lors de conflits entre citoyens. Nous avons déterminé au départ que la description de différents exemples précis d'interventions pourrait élargir la portée et la richesse de l'analyse et mettrait en contexte le matériel recueilli. Nous avons tenté les deux approches lors d'entretiens exploratoires. Il s'est avéré que demander la descriptions d'exemples précis amenait naturellement nos interlocuteurs à parler de l'intervention dans les conflits en général. De plus, elle permettait une entrée en matière plus concrète pour les interviewés, ainsi qu'une illustration pratique des réflexions plus générales sur l'intervention. Afin de répondre à notre objectif à visée descriptive, suite à un rappel de notre projet, notre consigne générale se lit comme suit :

« Pourriez-vous me raconter un exemple de conflit entre citoyens sur lequel vous avez été appelé à intervenir ? »

Nous avons voulu ainsi laisser le soin aux interviewés de sélectionner les situations qui leur semblaient présenter un potentiel d'escalade. Si cette consigne s'avérait trop vague ou en réponse à une demande de plus d'explications, nous avons suggéré de tenter de se remémorer des exemples récents. Sinon, nous suggérions quelques situations parmi la liste de celles établie lors de la construction de notre objet (voir chapitre précédent pour les choix de situations). Nous avons effectué quelques relances au besoin afin d'obtenir plus de détails et éclaircissements si nécessaire.

Les autres thèmes que nous voulions aborder sont les perceptions des policiers par rapport à leur efficacité à prévenir l'escalade et s'ils avaient développé certains principes d'intervention leur apparaissant efficaces lors de ces conflits. Un thème qui s'est avéré pertinent en cours d'analyse a été ajouté au schéma d'entretien, soit l'effet du partenaire ou de son absence sur l'intervention.

Pour obtenir le point de vue des agents par rapport à l'efficacité de leurs interventions à prévenir l'escalade et l'évaluation qu'ils en font, nous avons utilisé les sous-consignes suivantes pour les exemples décrits:

« Selon vous quel a été le résultat de votre intervention? »

« Selon vous, avez-vous contribué à prévenir l'escalade du conflit? »

« Selon vous, que se serait-il passé si vous n'aviez pas été là ? »

« En général, pensez-vous que l'intervention policière dans ces cas est utile? »

« Le fait d'intervenir à deux ou un policier influence-t-il votre intervention? Et si oui comment? »

« Votre partenaire influence-t-il votre intervention et si oui comment? »

Ces relances ont été utilisées pour développer des éléments amenés par les interviewés ou pour introduire un nouveau thème. Une fois les dimensions précédentes développées, nous avons cherché à savoir si à la lumière de leur expérience, ils avaient dégagé certains principes d'intervention efficaces pour prévenir l'escalade lors de conflits :

« Auriez-vous, à travers votre expérience, développé certains principes d'intervention qui vous semblent efficaces pour prévenir l'escalade lors de conflits entre citoyens? »

Si cette consigne s'avérait trop vague, nous leur suggérons de considérer des principes qu'ils conseilleraient à de nouveaux policiers par exemple.

3.2 Autres sources de données

Outre les entretiens, nous avons utilisé différentes sources de données afin de nous familiariser avec le travail policier et notre objet. Nous avons participé à quatre patrouilles motorisées, assisté à quelques réunions de policiers avant leur quart de travail et après, ainsi que participé au cours donné par l'Institut de partenariat de la police avec les citoyens (IPC) créé par le SPCUM (janvier à mai 1999).

4. Analyse

Pour l'analyse de nos données nous avons suivi l'approche présentée par Michelat (1975). Les entretiens ont été retranscrits intégralement à partir des enregistrements. Cette retranscription s'est accompagnée de notes analytiques au fur et à mesure de la retranscription. Suite à cette imprégnation initiale du matériel, nous avons effectué une première lecture de chaque entretien accompagnée de notes synthétiques et analytiques. Cette première analyse verticale a permis de dégager certains thèmes et sous-thèmes développés dans le discours de chaque interviewé. Par la suite, une seconde lecture des entretiens et des notes analytiques déjà consignées nous a permis de mettre en relation les thèmes et sous-thèmes identifiés dans l'ensemble des entretiens. Cette analyse horizontale des données nous a donc permis d'élaborer un schéma d'analyse initial. Ce schéma a évolué en cours d'analyse et de relecture du matériel. Nous avons décidé de présenter nos résultats en deux chapitres. Le premier chapitre vise à illustrer l'aspect temporel de l'intervention et de l'escalade et à donner une image plus globale de l'intervention policière lors de conflits. Nous présentons donc quelques exemples d'interventions narrés par nos interviewés afin d'illustrer l'évolution chronologique des situations. Dans le second chapitre nous présentons les thèmes étant ressortis du discours en réponse à notre objet d'étude.

5. Limites

Nous présentons ici certaines limites de l'étude dont il faudra tenir compte pour nuancer l'analyse des résultats. Tout d'abord, nous sommes conscients que nous nous limitons à la perspective des policiers sur leur intervention en laissant de côté l'interprétation des autres acteurs impliqués (parties en conflit, observateurs, etc.). Néanmoins, nous considérons qu'en tant qu'auteurs des interventions étudiées, le

choix des policiers s'avère utile pour connaître la nature de l'intervention posée (par opposition à l'impact de l'intervention sur les parties en conflit par exemple).

Il faudra aussi tenir compte lors de l'analyse que « *l'accès à la dimension factuelle passe nécessairement par la médiation de la subjectivité des interviewés* » (Pires, 1997, p. 154). En effet, nous inférons des pratiques à partir de discours sur celles-ci. De plus, ces discours ne peuvent être isolés des conditions de leur production, soit les différents facteurs liés à la situation, aux interviewés, à l'enquêtrice et au langage (Ghiglione et Matalon, 1978, pp. 63-73). Il s'agira donc de garder leur influence éventuelle à l'esprit au cours de la lecture des résultats.

Il est évident que les thèmes dégagés sont aussi tributaires des relances introduites par l'intervieweur, qui orientent d'une certaine façon l'entretien vers les thèmes pertinents pour l'objet. La brève présentation initiale de notre objet (la prévention de l'escalade par l'intervention policière) aux interviewés potentiels aura pu influencer le contenu du discours. Nous avons tenté de minimiser cet effet en demandant tout d'abord des descriptions d'interventions réelles et seulement par la suite leurs réflexions sur des aspects de prévention de l'escalade. Il faut aussi tenir compte du fait que les exemples relatés par nos interviewés peuvent être inspirés de situations qui les ont marqués de façon particulière et ce, pour diverses raisons liées à la nature de la situation ou à la qualité de l'intervention par exemple, ou alors qu'ils ont choisi de nous raconter parce qu'elles étaient plus récentes (quelquefois à notre demande) et donc plus facilement évocables. Que ce soit des exemples exceptionnels ou routiniers, ils permettent tout de même d'illustrer certains aspects de l'intervention policière dans des situations conflictuelles présentant un potentiel d'escalade. De plus, lorsque l'on cherche à connaître le vécu des acteurs à travers leur discours, il faut tenir compte des facteurs mnémoniques qui peuvent influencer le discours. Ils

sont « *liés à la capacité qu'a le sujet de se remémorer un certain nombre d'informations liées au thème. Ils obéissent aux lois classiques concernant la transformation du souvenir : réduction, accentuation, dramatisation, etc.* » (Ghiglione et Matalon, 1978, p. 66). Il est aussi possible que notre statut d'étrangère au sein du groupe des policiers ait pu influencer le discours, ainsi que le fait d'avoir effectué certains entretiens sur les lieux de travail des policiers.

Enfin, l'analyse est liée à l'interprétation du chercheur et il faudra en tenir compte pour nuancer les commentaires énoncés. (Pour un aperçu des biais possibles voir Huberman et Miles (1991)).

Ceci conclut notre présentation méthodologique. Dans les deux chapitres qui suivent nous présentons l'analyse que nous avons effectuée du discours des policiers sur la prévention de l'escalade lors de conflits entre citoyens. Dans le premier chapitre nous relatons cinq situations conflictuelles où des policiers ont été appelés à intervenir. Dans le second nous présentons les thèmes se dégageant du discours en lien avec nos objectifs.

Chapitre 3

RÉCITS D'ÉPISODES PRÉSENTANT UN POTENTIEL D'ESCALADE ET DE L'INTERVENTION POLICIÈRE DONT ILS ONT FAIT L'OBJET.

Nous présentons ici cinq situations conflictuelles et l'intervention dont elles ont fait l'objet telles que décrites par cinq de nos interviewés. Nous voulons décrire quelques interventions dans leur ensemble afin de mieux illustrer le déroulement chronologique de ces situations. Cet aspect chronologique se perd quelque peu dans l'analyse thématique plus morcelée que nous développerons dans le chapitre suivant. Nous introduirons certains de ces thèmes ici en relation avec les exemples relatés. Ces thèmes feront l'objet d'une analyse plus poussée dans le prochain chapitre.

Les extraits suivants ont été sélectionnés parmi plus d'une centaine d'exemples décrits par nos interviewés, dans le but de donner un bref aperçu de la diversité des situations et des interventions racontées, ainsi que d'illustrer certains aspects de l'intervention policière dans ces situations conflictuelles présentant un potentiel d'escalade de violence. Les cinq épisodes présentés ici illustrent successivement l'expulsion d'un co-locataire indésirable, un combat entre deux frères, une dispute entre voisins, un conflit conjugal ainsi qu'un conflit entre automobilistes. Afin de faciliter la lecture et respecter la transition de nos interviewés du parler à l'écrit, nous avons adapté la forme du discours; le contenu a toutefois été conservé intégralement.

1. L'expulsion d'un colcataire

Le premier incident nous est raconté par un patrouilleur possédant trois ans d'expérience. Un individu accoste la voiture de patrouille se trouvant dans le secteur du centre-ville de Montréal, pour demander l'aide des policiers afin d'expulser un individu qu'il héberge chez lui depuis quelques jours:

Un citoyen nous accoste sur la rue pour nous dire qu'il y a un individu qui habite chez lui actuellement. Il l'a hébergé pour une couple de jours mais là, ça ne fait plus l'affaire, ils ne s'entendent plus puis il veut qu'on aille l'expulser avant que ça ne vire au vinaigre, avant qu'il en vienne à la bagarre, ou quelque chose dans ce genre là. C'était en pleine nuit, il était peut-être minuit trente. Il est sorti de son domicile parce que ça ne fonctionnait pas, puis il a vu un véhicule de police qui était stationné, il est venu nous voir, il nous a expliqué son cas. Son cas en gros c'est un peu marginal, évidemment je travaille dans le centre-ville, et les gens qui habitent dans le centre-ville, à part dans le Vieux-Montréal, souvent ça va être des gens plus défavorisés, c'est des petits logements. Cet individu, il a rencontré quelqu'un comme ça dans la rue qui n'avait pas de place où rester, il lui a offert de rester chez lui, puis il lui a chargé je pense 15\$ de la nuit. Il ne connaît même pas cet individu. Sauf que c'est peut-être quelque chose qui se passe dans son milieu à lui, il était impliqué un peu dans la drogue, le plaignant. Donc lui s'expose souvent à des situations comme ça. Alors il vient nous voir, il trouve que l'individu c'est quelqu'un d'instable, il fait un peu de trouble, il le dérange, l'empêche de dormir, donc il en a assez, et si on n'y va pas, il va régler ça lui-même. Donc nous on se présente à l'adresse, le locataire ouvre la porte, nous indique l'individu, nous en termes légaux, dans une expulsion, c'est toujours le responsable des lieux qui demande l'expulsion, qui avise l'intrus qu'il devra quitter et nous on est là juste en support. On est là si l'individu refuse de quitter. Nous on avait dit au propriétaire: « C'est vous qui allez l'aviser ». Alors lui nous dit: « Ok c'est lui. » Il lui demande: « Là je veux que tu t'en ailles » - évidemment en termes plus crus. Là le gars dit: « T'es pas correct, tu me dois de l'argent à part de ça. » Le locataire dit: « Non je te dois pas une cent », l'autre dit: Oui mais regarde le manteau ». Il y avait eu une histoire de manteau de cuir là-dedans, il y en a un qui avait acheté à l'autre - c'est un peu flou mais dans ces situations-là, le problème c'est que c'est des gens qui magouillent un peu donc ils ne veulent pas tout nous dire, ils veulent qu'on les aide dans leur

petite affaire mais ils veulent pas qu'on aille plus loin. De toute façon notre intérêt n'était pas dans ça, c'était que la personne soit expulsée mais sans qu'il y ait de bagarre ou d'agression. Donc le gars ramasse ses affaires un peu, continue à chialer. Sors finalement. Mais c'est là que l'escalade commence c'est-à-dire ils commencent à s'obstiner, à un moment donné commencent à se crier fort. Sauf qu'on est quand même présents. Chaque policier tolère son seuil d'échange entre belligérants je dirais, mais moi puis mon partenaire, on a une façon de travailler, moi en tout cas je tolère qu'il y aie un certain échange. Parce que je suis pas juste là pour couper tous les ponts. Si les gens je vois qu'ils sont capables d'échanger puis rester à un certain niveau, il y a peut-être quelque chose qu'ils peuvent régler ensemble qui va faire que tout va s'arrêter là, qu'ils vont se comprendre. Mais à partir du moment où le ton devient trop élevé, et des grosses accusations, et des gestes, nous on arrête, on coupe tout simplement. Et c'est ça qui s'est passé à ce moment-là. On a dit : « Monsieur, allez-vous en, on n'est pas ici pour régler vos problèmes, si vous lui devez de l'argent vous vous organiserez à un autre moment donné, pour le moment vous devez quitter sinon on va vous sortir de force. Alors l'individu sort mais ça continue à se crier par la tête. Alors là, le gars qu'on expulse, l'intrus, toujours en parlant du 50\$ que supposément le locataire lui devait, mais que le locataire disait que non il ne lui devait rien, l'intrus a enlevé son manteau, l'a lancé dans la maison et dit : « Tiens! là tu me dois 50\$ » en voulant dire qu'il lui remet le manteau. Donc nous on est pris entre les deux - le manteau passe devant moi et je suis physiquement entre les deux. Le locataire est au seuil de la porte, l'intrus est à l'extérieur, et mon partenaire est de l'autre côté. Le locataire se fâche : « Non! je te devrai pas d'argent! ». Il prend le manteau puis vient comme physiquement pour lui lancer en pleine figure - c'est un manteau de cuir. Moi je suis entre les deux. Donc moi je lève le bras, j'empêche le manteau de partir, je reprends le manteau, je le relance, puis là, d'une façon fâchée ou contrôlante verbalement, j'avise le propriétaire que c'est pas comme ça que ça fonctionne, qu'il rentre en dedans, qu'il ferme sa porte, c'est fini le niaisage; pour à un moment donné mettre un frein et dire vous dépassez les bornes Monsieur. Mais avec l'attitude qu'il avait, il a fallu monter d'un cran, lui parler un peu comme à un enfant, dire : Eïe là, c'est assez, tu vas rentrer en dedans, tu vas fermer ta porte, tu vas arrêter ça. Si tu as des problèmes, tu organiseras ça à un autre moment. Donc à ce moment là ça coupe, le gars rentre en dedans, il beugle un peu, mais ferme sa porte. Puis nous on continue à faire ce qu'on a à faire avec l'intrus, c'est-à-dire identification, enquête au niveau de l'ordinateur, par la suite il est reparti et ça s'est réglé comme ça.

[pense-t-il avoir contribué à prévenir l'escalade?]

Bien oui. Parce que si on ne s'étaient pas présentés sur les lieux, disons cet individu, je ne sais pas pourquoi il n'a pas fait le 911- je pense qu'il

n'avait pas le téléphone- mais si cette soirée-là il nous avait accostés et on était occupés à autre chose, on lui avait dit on va repasser plus tard et on n'était pas passés, éventuellement, lui ce qu'il aurait fait, on dit l'expression il aurait pris la loi entre ses mains, parce que lui aurait peut-être pu se rendre là et dire : là c'est assez tu déguerpis, et en n'ayant pas de balise ou de personne à l'extérieur pour contrôler le conflit, ça aurait pu facilement en venir aux coups, les deux personnes sont dans un lieu privé, personne pour les regarder, pour leur dire d'arrêter, pas de témoins, personne, ils sont juste les deux tous seuls. À ce moment-là il aurait été plus tenté de laisser libre cours à sa colère et de frapper le gars et dire là tu déguerpis, tu t'en vas. Donc oui c'est évident qu'on a contribué. (Interviewé 9, constable, 3 ans d'expérience).

Cet exemple illustre bien la prise en charge étatique des conflits entre citoyens. Il apparaît évident pour l'interviewé que cette prise en charge, a contribué à prévenir la commission d'un crime (« bagarre, agression » i.e. voies de fait), au moins à ce moment là. On peut aussi voir dans cet exemple un concept fréquemment décrit par nos interviewés, qui est celui de l'adaptation du degré « d'escalade » de l'intervention à celui du conflit : si le conflit est verbal, l'intervention reste en général verbale, et si il devient physique, la force est adaptée à la résistance offerte par le belligérant.

2. Bataille fratricide

Le deuxième cas est relaté par une policière possédant cinq années d'expérience.

Il s'agit ici d'un conflit violent entre deux frères âgés d'environ quinze ans :

Il y a des conflits c'est vraiment *stupide*, c'est complètement mongole, j'ai déjà eu affaire avec deux frères qui se battaient à coup de batte de baseball dans la maison pour la seule et unique raison que un voulait écouter la TV à tel poste et l'autre voulait écouter le hockey à tel poste. Il y avait juste une TV dans la maison. C'était le conflit ça. Et ils se ramassaient plus de

dents, il s'était cassé une mâchoire, il y avait des trous dans la maison partout. Tu dis : « Pourquoi vous vous battiez ? » « Ah! nanana! TV! ». « Hein? Vous avez failli vous tuer pour... ! ». Mais c'est pas nécessairement c'est quoi la raison pour laquelle ils sont en conflit, ça c'est secondaire, c'est la manière dont les gens réagissent. C'est assez spécial de voir deux frères se *battre* à *sang*, pour une TV! Tu dis : « Regarde là, il y a un bar au coin de la rue, va prendre une bière et regarde-la ta game de hockey, laisse ton frère regarder je sais pas trop. » « Ben oui c'est vrai, 'stie qu'on est cons. » Souvent ils disent ça : *hostie* qu'on est cons. Ben... je voulais pas vous le dire là mais... pas fort votre affaire. Puis ils se donnent la main, gros becs, ah scuse moi le frère... Tu dis ils sont fous 'stie, ils vont se ramasser les deux à la clinique pour – « Regarde, vous êtes pas plus avancés, il y en a aucun qui regarde la TV vous êtes en train de vous battre. » Ouais c'est vrai hein. Tu sais les gens [claque des doigts]– l'émotion c'est fort, c'est comme une drogue, le monde ils sont comme dans un autre état. Et souvent c'est dur d'arriver là et de rester *toi* dans ton état normal. Comme cette histoire-là, moi je regardais ça, je regardais aller, c'était plus fort que moi, je suis pas pour aller m'interposer là, je vais manger un coup de batte de baseball. Je vais attendre qu'ils soient calmés un peu, je vais attendre qu'ils me voient, qu'ils réagissent et qu'ils figent. [...] Je regardais ça moi, j'avais compris, c'était soit deux amis soit deux frères, c'était un des deux parce qu'ils avaient à peu près le même âge. À un moment donné Bang! j'ai fessé sur la table, ça les a figés : « Qu'est-ce que vous faites là!? ». Tout de suite ils se sont regardés tous les deux puis ils ont comme réalisé : « Ah Man! t'es tout fendu! ». Là ils se sont vus! Ils se sont vus : « Il te manque une dent » « Eïe, plus capable de fermer ma bouche! ». Là ils ont réalisé qu'ils étaient en train de se battre pour se tuer. Franchement qu'est-ce que vous faites là. Là ils ont figé, ils ont dit : « Qu'est-ce qui se passe. ». J'ai dit : « Qu'est-ce qui se passe vous autres? C'est quoi l'idée? Où est votre mère? ». Ils avaient 15 ans à peu près les enfants. « Qu'est-ce qui arrive, ça te tentait de jouer au base-ball avec la tête à ton frère? ». « Oui c'est à peu près ça. ». Et les jeunes sont un peu plus faciles à ramener, c'est facilement monté mais c'est facilement descendu aussi. « Voyons ça a pas d'allure ton affaire, pour un poste de - » là tu leur fais réaliser un peu que quand ça marche pas, pourquoi il n'y en a pas un des deux qui va prendre l'air, souvent on dit ça aux gens : « Quand tu vois que t'es pour poigner les nerfs, poigne la porte et va-t-en! Tu vas revenir dans une demie-heure tu vas être calmé. ». Parce que souvent c'est une affaire de 5 minutes; si tu étais parti pendant ce 5 minutes, juste te calmer les nerfs, tu serais revenu t'aurais peut-être été capable de lui parler. Mais là, vu que t'es resté dans la même situation, vous vous êtes pompés pompés pompés, vous êtes rentrés un dans face de l'autre, oublie ça. Juste un court espace de temps des fois, juste un cinq minutes, va prendre l'air! Une bonne bouffée d'air ça fait du bien des fois ça replace; ouais pas fou ton affaire. Des fois ils ont juste à y aller [inspire fortement], ils reviennent : « Ok je suis prêt à

parler ». [...] Faut pas que tu rentres et donner l'impression aux gens qu'il faut que tu fasses ça vite vite vite, explique-moi-ton-problème-byebye-bonjour. Il faut que tu prennes le temps, ou il faut que tu démontres aux gens que oui, t'as le goût de les écouter et oui, t'as le goût d'entendre c'est quoi leur problème. Oui oui, ah votre chat, oui Madame. Puis des fois les gens c'est con, mais *leur* problème c'est une grosse affaire. (Interviewée 10, constable, 5 ans d'expérience).

Dans ce cas on peut voir l'intensité des émotions envers lesquelles les policiers doivent parfois intervenir et ce, indépendamment de la nature du conflit : un motif qui nous paraît tout-à-fait futile entraîna ces personnes à causer des blessures graves. Les émotions peuvent altérer la capacité de raisonner des individus et l'interviewée mentionne le défi pour le policier d'intervenir ainsi que de conserver son sang-froid dans de telles situations. On voit ici qu'un aspect de l'intervention fut de miser sur l'effet de la simple présence policière pour suspendre le conflit. Une fois la trêve survenue, il s'agirait de donner du temps aux gens, de les écouter, leur faire réaliser leurs gestes ainsi que les alternatives possibles dans de telles situations pour éviter d'en venir aux coups. Cette interruption momentanée permettrait à la raison de supplanter les émotions et ainsi prévenir l'escalade. Dans cette situation les adversaires se réconcilient et se présentent leurs excuses. On pourrait s'attendre à ce que ça ne soit pas toujours le cas et que les personnes demeurent ennemies après la trêve imposée par la police. Il serait alors possible que l'escalade se poursuive à plus long terme. L'étude de l'effet de l'intervention policière sur la prévention de l'escalade devra aussi tenir compte de cet élément temporel.

3. Pénible voisinage entre deux chambreurs

Le prochain exemple décrit un conflit entre deux voisins de palier, et l'intervention dont il a fait l'objet. Tout cela nous est raconté par un patrouilleur possédant seize ans d'expérience :

... sur St-Hubert, une chicane entre deux chambreurs, l'un à côté de l'autre. C'était deux chambreurs qui ne s'aimaient pas. Parce que l'un faisait du bruit, l'autre amenait des blondes régulièrement dans l'appartement puis bon, des maisons de chambre c'est des maisons de chambre, c'est des murs de carton, donc quand il amenait ses blondes, ça faisait du bruit, lui ça le dérangeait ou il était en maudit parce qu'il était tout seul dans son appartement puis l'autre il avait quelqu'un; la musique, ma musique, je t'écœures, tu m'écœures, etc. Donc je me rappelle ce soir-là on était allés trois fois, justement pour ça. Ça se chicanait, ça se criait, une fois c'est un qui a appelé, la fois d'après c'est l'autre qui a appelé pour se plaindre du voisin, la musique, la radio, la télévision, il n'arrête pas de crier, il n'arrête pas de chanter de l'autre bord. Ils se relançaient la balle l'un l'autre. Premier appel on l'avait peut-être eu sur l'heure du souper, l'autre vers 20h00, pis l'autre peut-être juste un peu avant qu'on finisse le shift vers 22h30 - 23h00. Là, une belle escalade... au début de la soirée ça avait commencé que la musique était forte dans l'appartement de son voisin puis il a commencé à se plaindre de ça, et on était en hiver alors il part: « Ouais! en plus de ça, le gars il laisse traîner ses claques dans le passage, puis à chaque fois que je passe, esprit, ses claques sont dans le chemin, fait-que moi je donne un coup de pied dessus etc. [...] il est pas supposé, c'est un règlement de la bâtisse... »; [les policiers] : « Rentre en dedans, on va régler ça, il va rentrer ses claques puis il va baisser sa musique. Puis toi reste tranquille aussi. ». Donc on l'avait apaisé lui, on était allés voir le voisin, puis encore une fois : « Ta musique est forte, faudrait la baisser »; « Ah ok ». Il avait baissé sa musique, bien coopératif, il n'y a pas de problème, il avait déjà une couple de petites bières de prises, tu voyais sur la table qu'il les enlignait pour les compter, mais il était encore très parlable. C'était un premier du mois, c'était des gens qui étaient sur le BES, en maison de chambre c'est régulier quand le premier du mois arrive, la caisse de bière rentre aussi chez ces gens-là. Je dis pas que tout le monde sur le BES sont comme ça, je veux préciser, mais ces gens-là c'était ce style-là, rendu 4-5 du mois il ne reste plus rien sur le chèque; ils l'ont bu, l'ont fumé, sniffé, ils l'ont tout fait. Puis le reste du mois ils le passent à quêter sur la Catherine. Donc ce premier de mois-là, la caisse de bière était rentrée, et ils ont commencé à s'écœurer. Quand on

est parti, tout était beau, la musique était baissée et on s'attendait à revenir mais on ne pouvait pas faire *plus* que ce qu'on a fait à ce moment-là. On a réglé le problème, et à part ces deux résidents, personne d'autre ne se plaignait de leur comportement dans le bloc. On ne peut pas faire de miracle.

Donc on était revenus vers 20h00, il y avait plus de bières accumulées sur la table, de part et d'autre, puis quand on est arrivé, les deux étaient dans le corridor en petites bobettes, puis ça se criait des noms, t'es un ci, t'es rien qu'un ça, un hostie de mange merde, t'amènes tes blondes, arrête de les sauter, tu me déranges. C'était ça la conversation, deux gars en boisson qui s'écoeurent. [...] C'était des voisins qui avaient appelé. Ça commençait à être trop. Donc on y est allé. On leur a dit : « Si vous recommencez ça ce soir, c'est bien de valeur, il y a quelqu'un qui va se ramasser en dedans ce soir c'est sûr. Parce que là vous écœurez tout le monde, on va vous accuser de troubler la paix. ». Ça avait calmé les ardeurs de part et d'autre. On a discuté avec eux peut-être 20-25 minutes pour essayer de leur rentrer ça dans la tête, que s'ils continuaient on n'avait pas le choix de procéder à l'arrestation pour que le reste des gens aient la paix, qu'ils n'avaient pas à être dérangés par eux en train de crier dans le corridor. Donc ils ont pris chacun la route de leur chambre, puis on est resté peut-être 5-10 minutes sur place à parler avec la plaignante. Puis c'était calme. Il n'y avait pas d'autre trouble. Quand on est parti les deux étaient en train d'écouter leur télévision, mais c'était raisonnable, c'était rien pour déranger. C'était *normal* dans ces circonstances-là. On était pas mal sûrs qu'on était pour *revenir*, parce que bon, ils n'allaient pas arrêter de boire, c'est sûr, puis que la chicane était pour re-poigner. Puis on avait même avisé le studio quand on est ressorti, on leur a dit : « Si vous avez un autre appel ici, vous nous le réservez, on va venir régler le problème définitivement. ».

Effectivement, vers 22h30 – 23h00, quand on est arrivé, ça se chicanait fort, ça criait fort, comme la deuxième fois qu'on est arrivé, puis la minute qu'on est rentrés dans le passage, ils nous ont vu, ils se sont sautés à la gorge, ça se battait tous les deux dans le corridor; à grands coups de poing. [...] Notre feeling c'était : bon ils ont vu la police, là ils se tapent sur la gueule parce qu'ils savent qu'on va aller les séparer donc ça ne durera pas vraiment longtemps puis ils ne se feront pas vraiment mal. Moi puis mon partner ça nous avait donné l'impression de : « *Retiens-moi* là je vais le frapper là!! Oh! la police arrive, ok GO! Ça durera pas longtemps pis on se fera pas trop trop mal, mais je vais lui montrer que je suis pas un chieux par exemple. ». C'était *évident* de part et d'autre, les deux ils se sont revirés, puis ils nous ont regardés, puis là : Pouh! Ça n'avait pas duré longtemps, on les avait bookés pour troubler la paix en se battant puis en criant. Ils sont rentrés au poste puis on n'en a pas re-entendu parler de la veillée. Donc c'était ça : boisson aidant, ils ne s'aimaient pas... (Interviewé 11, constable, 16 ans d'expérience).

Cette situation illustre bien le concept d'escalade d'un conflit au cours d'une soirée. On peut aussi voir comment l'application de la loi (arrestation) peut servir d'outil pour interrompre l'escalade d'un conflit. De plus, l'interviewé souligne le rôle que peut jouer la consommation d'alcool dans le développement du conflit et sur l'effet de l'intervention. Les policiers ont informé les parties que la poursuite du conflit se solderait par leur arrestation; on peut supposer que si les protagonistes avaient été dans un état plus sobre, cette information sur les conséquences de leurs gestes aurait pu avoir l'effet désiré et que le conflit se serait arrêté. Finalement, il décrit un effet inopiné de l'intervention policière qui se traduit par une escalade momentanée du conflit, entraînée par la présence policière elle-même. Cet effet précédant l'interruption définitive du conflit sera décrit plus longuement dans le prochain chapitre.

4. Un conjoint désespéré et dangereux

Le quatrième exemple nous est raconté par un sergent possédant treize ans d'expérience. Un homme en instance de divorce s'est introduit dans son domicile armé d'une hache, dans un état d'agressivité et de violence extrême. L'appel à la police fut effectué par sa conjointe qui s'était réfugiée chez des voisins :

Une fois je suis allé répondre à un appel d'introduction par effraction. Quelqu'un qui était rentré illégalement dans une maison, pas plus de détails que ça. Quand je suis arrivé sur les lieux, je travaillais avec mon partner, c'était un jeune policier. Ça fait peut-être sept ans de ça, j'étais pas encore officier. Je dis au jeune : « Mets-toi jamais devant une porte – on a des concepts – mets-toi tout le temps où il y a du renforcement, où c'est dur, solide, où rien ne pourrait t'atteindre, toujours en ayant une vue,

puis tu regardes toujours un moyen de t'échapper [...], sors-toi de là quand ça va mal. C'est d'évaluer ton affaire. Même avec un appel, tu peux arriver sur autre chose. [...] Donc dans mon conflit d'introduction par effraction, j'arrive là, puis comme je place mon gars tout ça, on se place, je sonne, puis là il n'y a pas de réponse. Je re-sonne encore, il n'y a pas de réponse, puis les lumières se *ferment* à l'intérieur. Je cogne à la porte, c'est bizarre, du monde qui nous appellent pour venir prendre un rapport d'intro. mais ils ne nous répondent pas! À un moment donné je remonte ma lampe, j'éclaire, puis là je vois du brillant. Oup! Recule-toi là, j'ai dit, c'est pas normal, ôte-toi de là. Je descends en bas de la galerie, on est au rez-de-chaussée, je dis : « C'est la police y-a-tu ... » « Allez-vous-en! Je veux pas vous voir. » Oh tabarnak. Il a quelque chose de boisson, il parle mal. Tout-à-coup, une femme sort de l'autre bord. On y va et on lui demande : « Qu'est-ce qui se passe? ». « C'est mon mari, on est divorcé, puis il est venu pour me faire la peau, il a tout démoli dans la maison, j'ai pu me sauver par la porte d'en arrière, je me suis réfugiée chez le voisin, puis j'ai appelé la police. ». Son mari est rentré de force dans la maison, introduction par effraction, puis ça s'est arrêté là les informations. Mais le gars, il avait une hache. Il attendait qu'on passe devant la vitre pour nous couper avec la hache à travers la vitre. Tu vois si j'avais laissé mon jeune devant la porte, c'est ça qui serait arrivé. Dans ce cas-là, il y avait une situation de crise - le gars il a fallu que je négocie avec pour le faire baisser parce que lui, la police était autour de chez lui, puis lui il était *poigné* dans la maison parce qu'il savait qu'il n'avait pas d'affaire là, parce qu'il avait des antécédents etc. Alors c'est de mettre la personne sur l'enquête puis questionner la madame, c'est qui ce gars-là, l'enquêter puis savoir c'est quoi son pedigree en fin de compte. Moi je jaisais avec le monsieur: « C'est la police ... ça n'a pas marché ce soir, c'est pas plus grave que ça, c'est tes affaires à toi, dépose ta hache, viens-t-en avec nous autres, on va te faire voir un enquêteur, puis là: « Vous allez me tuer? » « Non, non, on te tuera pas ». « Je veux que vous me tuiez ». « Non non on ne te tuera pas ». Là, j'ai dit: « Fais pas le fou, laisse ça etc. ». Il dit : « Va falloir que vous veniez me chercher ». « Ben, s'il faut qu'on aille te chercher on ira te chercher, mais tu serais bien mieux de te rendre, parce que si on va te chercher, on risque de te faire mal. ». « Eïe tabarnak je suis capable d'en prendre. ». J'ai dit : « Ouain, c'est parce que j'ai le SWAT, puis j'ai les journalistes qui attendent pour te voir la blette, ils s'en viennent ici, s'ils te voient la blette c'est que tu vas passer dans les journaux puis ta grande fille - parce que je commençais à avoir de l'information, c'est bien important, j'ai dit - elle va te voir, tes enfants vont te voir à la télévision, tu seras pas fier de toi, tu serais bien mieux de lâcher ça, t'en venir avec moi, t'embarques dans mon char puis on s'en va au poste, puis personne va - les voisins puis tout ça, avec les journalistes tu vas avoir l'air de quoi? » Ah! tabarnak! j'avais touché son point faible. Là pouf!, le gars est sorti de là, j'ai dit : « Mets les mains sur la tête », il est sorti les mains sur la tête, comme un petit chien. C'était un gros

bonhomme qui aurait pu nous causer de la misère... Donc mis les bracelets, puis envoie au poste. De respecter la personne dans son intégrité, donner ce que t'es capable de donner, ce que t'es pas capable, dis pas des niaiseries, parce que après ça, dans une autre intervention, bien : « La police a été des crosseurs, parce qu'ils m'ont fait ci, ils m'ont fait ça. ». Donc rendus là-bas, on l'a installé, je lui avais dit : « Installé dans les cellules, je vais aller voir l'enquêteur, je vais faire mes papiers, puis tu vas rencontrer l'enquêteur. ». Parce que point de vue qu'il était rentré chez eux, qu'il avait démoli, il avait passé la hache sur la laveuse, sa sècheuse, il avait défoncé le lave-vaisselle avec la hache, il avait bûché dans l'arbre de Noël, t'aurais dû voir ça, il n'y avait plus d'arbre de Noël, c'était dans le temps des fêtes. Lui il avait été très haut dans sa violence, il a été à un point que si sa femme avait été devant lui et ne s'était pas poussée, probablement qu'on serait arrivés dans un saccage, elle y serait passée. Il a défoncé quelques meubles, des affaires de même, c'est quand même préférable, mais tu voyais qu'il avait besoin de défoulement vraiment. Et c'était ses affaires à lui en fin de compte, ils étaient en couple, le divorce n'était pas encore prononcé. Il était très violent, puis d'arriver à trouver le point faible d'une personne de même, et de le faire sortir, bien souvent c'est de la chance. Ou c'est lui qui te donne les indices tout le long de la discussion. C'est pour ça que c'est bien important d'écouter... (Interviewé 6, sergent, 13 ans d'expérience).

Cet exemple illustre plusieurs principes d'intervention utilisés par les policiers lors de conflits entre citoyens. Tout d'abord, l'interviewé mentionne le souci initial de tout policier intervenant dans de telles situations qui consiste à assurer la sécurité aussi bien des intervenants que des personnes impliquées dans le conflit. Il mentionne aussi l'importance d'analyser continuellement la situation en observant, en écoutant et en recueillant des informations. Cette analyse continue permettrait non seulement de maintenir la sécurité, mais aussi d'adapter l'intervention aux données spécifiques d'une situation, ce qui aurait permis, selon l'interviewé, de désamorcer le conflit sans qu'il ne s'aggrave. Cette aggravation peut se produire entre les protagonistes mais aussi envers les policiers. On peut aussi remarquer que cette analyse doit initialement se baser sur des informations très sommaires et parfois même

trompeuses. Enfin, la communication entre intervenants et parties impliquées dans le conflit semblerait occuper une place centrale lors de l'intervention. Il s'agirait en premier lieu de s'identifier comme policier(s) auprès du citoyen, puis l'interviewé mentionne à la fois l'importance du contenu (honnête, rassurant, personnalisé) ainsi que de la forme du dialogue (ton calme, respectueux). On peut alors supposer que la personnalité du policier, son expérience (et la chance?) façonnent le déroulement de l'intervention.

5. Rage sur la route

Finalement, notre dernier exemple illustre un conflit entre automobilistes. Il est raconté par un sergent possédant quinze ans d'expérience :

[Dans un conflit entre automobilistes] t'as encore un rôle de médiateur, c'est d'avoir les deux versions des parties impliquées. [...] Un exemple qui est arrivé cet automne: il y a une auto qui a tourné en double, il y a une auto qui attend pour tourner sur X, puis l'autre auto au lieu de continuer droit pour monter à Y, décide de tourner en double. Mais le monsieur qui est dans sa voie pour tourner, il tourne large, alors le monsieur il se fait coincer sur le trottoir. Là il actionne le klaxon mon ami, puis il crie après le monsieur en avant, il freine, brusquement, l'autre il rase de lui rentrer dans le derrière comprends-tu, puis lui aussi il freine. Là le monsieur il était arrêté à la lumière, donc le monsieur d'en arrière débarque: « Hostie de malade! Qu'est-ce que t'as, tout-à-l'heure tu m'as coincé sur le trottoir, là tu me brake ça dans face! Mon hostie de malade! ». L'autre: « Va chier! Bing! Un coup de poing. Le monsieur d'en arrière qui a tourné en double puis qui s'est fait tasser puis freiner dans le visage, frappe le monsieur d'en avant. Ça adonne, je suis dehors. J'entends ça : « Eïe! Tabarnak! » Ça commence à crier, je me retourne, je vois les deux individus, il y en a un, celui qui s'est fait frapper, il sort de son auto puis il s'en vient en courant vers moi : « Il m'a frappé!!! Il m'a frappé. ». Donc je vais là, les deux débarquent, ils sont tous les deux un à côté de moi. « Tabarnak! » Là je dis : « Wow, minute ». Toujours la même histoire – si tu peux appeler ça un protocole - c'est toujours la même chose: ça donne quoi de me faire crier des deux côtés, t'as pas l'histoire, tu sais pas ce qui est arrivé, tu sais pas qui est en tort, qui est ci qui est ça. Donc je dis au monsieur: « Tu retournes dans ton véhicule, assis-toi là [ton autoritaire], ça sera pas long je vais

aller vous voir ». Pendant ce temps, il y a une autre auto radio qui arrive. J'appelle une autre auto parce que je veux enquêter ces personnes-là sur l'ordinateur puis j'ai pas l'auto avec moi, je sortais du poste, je pense que j'allais me chercher un café. J'étais tout seul sur ça, mais il n'y avait pas de danger de me faire frapper parce que quand ils m'ont vu, prrt! ça a écrasé là, puis ça s'accusait. Je dis : « Monsieur, qu'est-ce qui s'est passé. ». Là il me conte l'histoire. Parfait. « Oui, j'ai tourné en double, mais l'autre il m'a braké dans face, qu'est-ce qu'il a d'affaire à me braker dans face de même hostie de niaiseux, je suis pressé , puis là il me niaise. ». Là je dis: « T'es sorti de ton véhicule puis t'es allé lui crier après. ». Il dit : « Oui ». Je dis : « En plus tu l'as frappé. » Il dit : « Oui ». Mais lui son manteau est tout déchiré, le gars qui l'a frappé, lui il s'est fait déchirer son manteau, l'autre il a mangé un coup de poing sur le nez. [...] Alors on a enquêté les deux personne sur l'ordinateur voir s'ils étaient recherchés, s'ils avaient des mandats, si les gars avaient des dossiers [...], ils n'étaient pas recherchés, rien de ça. Encore là il a fallu expliquer au monsieur qui a frappé l'autre qu'il fallait qu'il assume ses gestes. Que si le monsieur d'en avant décidait de porter plainte pour le coup de poing, qu'il serait accusé de voies de fait! Alors on a parlé au monsieur en avant : « Qu'est-ce que vous voulez faire, vous êtes la victime là-dedans, qu'est-ce que vous voulez faire? ». Bien il dit : « Moi je suis pressé, lui aussi il est sous pression, on est sur le nerfs tous les deux un peu, bon c'est correct j'oublie ça. ». Finalement le monsieur est ressorti, pendant que je discutais avec le premier, le deuxième est sorti, il a compris ça qu'il laissait tomber, il est venu s'excuser, il lui a serré la main, bonne journée, ils sont repartis tous les deux. Là tu dis, bon, il y en a un qui a paniqué, il y en a un qui avait la mèche courte ce matin-là, je lui ai expliqué que un : c'est dangereux parce qu'aujourd'hui tu ne sais pas avec qui t'as affaire en avant ou en arrière. Si le gars en avant il n'arrête pas de freiner comme ça puis le gars débarque avec une arme à feu et le tire! Même chose pour le gars en arrière, il débarque, il veut lui sacrer une volée, il veut l'engueuler, le gars il est gelé, il est chaud, c'est un violent, il est armé puis il le tire dans la rue, t'es avancé à quoi? Donc, réfléchis à ce que tu as fait, puis toi en avant réfléchis aussi à ce que tu as fait. Je sais que ce n'est pas toi qui est le suspect là-dedans, parce qu'il a tourné en double puis pour te venger qu'il te crie après t'as sacré les freins, t'as rasé de te faire rentrer dans le derrière. Sauf que faites attention aujourd'hui parce que vous ne savez pas ce qui peut arriver aujourd'hui... (Interviewé 13, sergent, 15 ans d'expérience).

On peut voir ici que le souci de sécurité est omniprésent dans le travail policier, même si dans ce cas le risque pour la sécurité était minime. L'interviewé décrit alors le rôle de médiateur du policier, et souligne l'importance de séparer les parties. Comme dans les exemples précédents, le policier fait appel à la raison des protagonistes et les informe des conséquences de leurs actions. Encore ici, les

adversaires se sont excusés et serré la main, ce qui permet de croire que dans ce cas l'escalade s'est définitivement arrêtée.

Les exemples sélectionnés illustrent plusieurs éléments de l'intervention policière lors de conflits entre citoyens. L'aspect de la sûreté, l'effet de la présence policière, l'analyse de la situation, les diverses options d'intervention (éléments du dialogue, arrestation), le résultat de l'intervention à court terme, la place à la personnalisation de l'intervention selon le policier.

Les études descriptives sur ce que font les policiers dans les cas de conflits ne manquent pas. Ce qui fait défaut c'est la reconnaissance de l'importance du lien entre cette intervention policière et la prévention de l'escalade de la violence. Cette possibilité d'une escalade, quoique impossible à démontrer avec certitude, était selon nous présente dans ces exemples et nombreux autres. La prévention de l'escalade de violence semble être un but fondamental de l'intervention policière. Plusieurs éléments de l'intervention policière semblent contribuer à atteindre ce but et le prochain chapitre se penche plus en détail sur cette question.

Chapitre 4

L'INTERVENTION POLICIÈRE DANS LES CONFLITS ET LA
PRÉVENTION DE L'ESCALADE

Il transparait à travers le discours de nos interviewés que les interventions qu'ils ont à effectuer auprès de citoyens lors de conflits constituent un tout, un ensemble d'actions, de perceptions, de circonstances qu'il n'est pas toujours facile de séparer et de considérer en isolation. Les différents éléments du discours se retrouvent quelques fois inconsciemment dans la pratique et c'est en effectuant un effort de réflexion sur leurs pratiques que nos interviewés nous ont transmis leurs expériences et points de vue.

Nous avons postulé que l'intervention policière vise à prévenir l'escalade des conflits. Suite à notre analyse, de nombreuses dimensions de l'intervention policière nous sont apparues comme jouant un rôle dans la prévention de l'escalade. Nous avons choisi de diviser la présentation de nos résultats en quatre parties. Dans la première partie nous présentons ce que nos interlocuteurs disent des objectifs de leur intervention lors de conflits ainsi que leurs points de vue sur l'efficacité de celle-ci à prévenir l'escalade de la violence. En second lieu nous donnons un aperçu général des étapes de l'intervention lors de conflits et le rôle qu'elles peuvent jouer dans la prévention de l'escalade. Nous avons tenté de les présenter dans un ordre plus ou moins chronologique. Ainsi, nous présentons quelques commentaires sur la structure de l'intervention, la réception de l'appel, la sécurité, l'analyse de la situation, l'identification de la présence policière, le premier contact avec les personnes impliquées, et enfin l'intervention subséquente. Dans la troisième partie, nous présentons certains éléments qui nous ont semblé influencer l'escalade d'un conflit et l'intervention dont il fait l'objet, ainsi que l'effet sur la prévention de l'escalade. Nous avons regroupé ces éléments comme étant liés aux protagonistes, à la nature de la situation conflictuelle qui les anime, à l'environnement dans lequel ils se situent et finalement aux policiers comme

auteurs de l'intervention dont ce conflit fait l'objet. Finalement, nous terminons en exposant certains points de vues de nos interviewés sur la pertinence qu'ils perçoivent à intervenir dans ces situations conflictuelles.

PARTIE I : LA PRÉVENTION DE L'ESCALADE : OBJECTIF ET RÉSULTAT DE L'INTERVENTION

Dans cette partie nous aborderons ce que les policiers pensent de leur efficacité à prévenir l'escalade ainsi que sur la place qu'occupe la prévention de cette dernière parmi les buts de l'intervention dans les conflits entre citoyens.

Je suis ici pour garder l'ordre, la paix, et si tu ne veux pas respecter ça, je vais t'arrêter. Moi je suis ici pour *empêcher* l'escalade de violence, une fois que j'ai empêché l'escalade de violence, je vais m'assurer qu'elle ne continuera pas. Puis si je vois qu'elle va continuer, je vais le régler le problème par les moyens légaux qui me sont permis. (Interviewé 7, constable, 9 ans d'expérience).

L'évaluation de l'efficacité de l'intervention policière à prévenir l'escalade des conflits s'avère quelque peu problématique par sa nature même, comme le constate l'interviewé suivant :

Notre travail c'est la répression et la prévention. La prévention, comment tu fais pour savoir si t'as fait une bonne job? T'as *prévenu* quelque chose, ça se calcule comment ça? Par exemple, c'est glissant ici, on va décider que vu que le monde circule trop vite il y a tout le temps des accidents, on va mettre des lumières de circulation. On a fait de la prévention on a dit on va mettre une lumière. Mais combien d'accidents j'ai évité, 1,2,3,4,5,6? Je ne sais pas. [...] Mais répression, ça c'est simple, t'as poigné un gars, tu l'accuses, puis au criminel. C'est facile à comptabiliser. (Interviewé 14, constable, 3 ans d'expérience).

Néanmoins, il paraît évident pour la plupart de nos interviewés qu'ils contribuent à prévenir l'escalade des conflits au moins à court terme et temporairement et que ceci soit une de leur fonctions: prévenir que des coups soient donnés, peut-être qu'un meurtre soit commis, maintenir la paix sociale. En fait, l'arrêt des conflits entre citoyens semble être un objectif absolu immédiat: il doit se produire, rapidement, les protagonistes n'ayant pas le choix en la matière et pouvant y être forcés. L'extrait suivant illustre les propos de nos interviewés à ce sujet.

I think that most of the time when we arrive on the scene, we are able to decrease the stress level and not to get it higher, not aggravating the situation. As soon as we come on the scene, most of the time, we are able to *right away* calm the situation. It depends, if it has reached a point of violence we don't really need to negotiate because we just *stop* the violence right there and it's over, but if it hasn't reached a point where there's violence or anything like that, right away obviously, if we come on the scene, the situation *has* to drop. The tension *has* to reduce. If it doesn't and it starts escalating, we'll have to intervene as well, and they'll have no choice. Would it have escalated had we had not arrived? I'm pretty sure yes, so that our presence *does* reduce, because of the fact that there's no choice, they have no choice in the matter, we arrive on the scene, the two parties can't go to a higher step, they can't get more angry or more violent because if they do, they are going to be in handcuffs, they're going to be in police cars and going to jail, so, one way or the other, they realize Oh! police officers come, uniforms, authority, they know that they have to calm down and they have to relax, because if they don't it's going to be more trouble for them. But if it doesn't and if they continue, and they don't listen to our orders and obviously if it's getting worse and worse, well our presence as well will reduce it because now they *will* have no choice, we *will* place them under arrest, put them in police cars, and the situation there has stopped as well; so one way or the other, it *will* stop. [...] I'm just trying to think of examples of ways because I'm pretty sure that our presence definitely has a definite effect because some people don't seem to know how to settle their problems. Once the emotions ride high and once they start screaming at each other they don't really think logically anymore, they start doing crazy things, to points where they'll pull out knives or guns or try to hit each other. And certain people have lower thresholds of logic than

others, some people lose it way before others so they have no choice, when we come it definitely has to lower intensity [...] So usually just our presence right away reduces the tension because they see us, they come straight to us, they speak with us, instead of continuing fighting. So right there. And then after that, while we're trying to figure out what the problem is, we try to stay calm, we try to get everybody to calm down as well, and *usually* it works. [...] I won't be able to tell you what percentage of times we've been able to regulate the problem like that and we've been able to leave, or we've had to arrest people or we actually had to use physical violence to stop it, but I figure *most* of the time it does calm down as soon as we arrive. (Interviewé 16, constable, 10 ans d'expérience).

Ceci va dans le sens de Bayley et Garofalo (1989) qui affirment que la majorité des conflits cessent avec l'arrivée policière. La cessation de l'escalade à court terme est assurée et évidente. Dans certains cas, cette interruption momentanée permettrait à la raison des belligérants de reprendre le dessus et peut-être prévenir définitivement l'escalade. Toutefois, la prévention de l'escalade de violence à plus long terme s'avèrerait beaucoup plus incertaine, d'autant plus qu'elle ne semble pas être autant du ressort de la police selon nos interlocuteurs. Elle dépendrait plutôt de la nature de la situation et des individus impliqués. Par exemple, le prochain extrait illustre l'influence que peuvent exercer certains éléments de la situation sur l'efficacité attribuée à l'intervention :

Nous on est capables de séparer les deux parties, on a arrêté l'escalade de violence. On a peut-être arrêté qu'une femme frappe son conjoint ou qu'un mari frappe son conjoint, on a arrêté que deux individus sur la rue se tapent dessus, on a arrêté vite la situation d'escalade de violence. Il y a des situations qu'on n'arrêtera rien. Comme les motards qui veulent faire un règlement de compte, on arrive sur les lieux, Ah! on vient juste d'empêcher un meurtre, tant mieux, on a réglé l'escalade de la violence, est-ce qu'on a réglé le problème? Loin de ça. On règle le problème avec le temps, un problème de conflit entre deux personnes qui vont toujours être dans le même milieu, ça se règle avec le temps. Deux personnes qui sont de passage comme dans un bar, ça se donne des tapes sur la gueule,

ça va se régler dans la soirée même, ils ne se verront peut-être plus jamais de leur vie, puis t'auras plus de problème entre ces deux personnes. Mais mari et femme, conjoint conjointe, deux amis que ça fait des années que c'est ensemble, ça vit dans la même maison, deux voisins qui vivent dans le même immeuble, l'autre fait jouer sa musique trop fort, l'autre pèle sa neige sur son terrain, le chien fait ses besoins dans sa cour, c'est des problèmes qui vont se régler à long terme, qu'on va retourner souvent, qu'on va essayer de discuter, parce que le meilleur moyen de trouver la solution, c'est en discutant que tout le monde arrive sur un terrain neutre puis dit : ok, on accepte ça, on va se compromettre là-dedans, puis on va essayer de vivre en société. Mais c'est pas tout le monde qui est prêt à faire ça. T'as toujours l'individu peut-être plus agressif, qui va vouloir moins céder, c'est des situations qui se régleront pas tant et aussi longtemps que les deux parties ne sont pas séparées au complet. (Interviewé 7, constable, 9 ans d'expérience).

Cet extrait illustre la distinction entre la prévention de l'escalade à court terme assurée par l'intervention policière, et la prévention à plus long terme qui s'avère plus difficile à atteindre et dépendra de plusieurs facteurs comme l'identité des protagonistes, la nature du conflit etc. À ce propos, un policier présente une réflexion intéressante sur ce point:

Parce qu'au conflit il y a un problème; tout dépendant du problème, et de sa durée, le conflit qui suit après va s'étendre, va être plus gros, va monter en escalade. Un exemple : dans un couple, il y a un problème qui est la boisson. Ce problème engendre un conflit entre le conjoint et la conjointe. Le conflit escalade, parce que les situations en fait font que les premières fois, y a des engueulades tout ça [...] Mais le problème à la base c'est quoi, c'est la toxicomanie et sa boisson. (Interviewé 6, sergent, 13 ans d'expérience).

Pour reprendre les termes de l'interviewé, l'intervention des policiers permettrait de suspendre le conflit actuel et éviter qu'il ne s'aggrave, mais pas de résoudre un problème qui dure depuis longtemps et qui trouve sa source dans des relations humaines complexes. Encore une fois, l'efficacité à court terme semble aller de soi mais celle à long terme semble moins à la portée de

l'intervention ponctuelle des policiers. Elle serait plutôt du ressort d'organismes spécialisés autres que la police :

Nous, on s'occupe du criminel; s'il faut qu'on arrête, c'est rapide. Mais si le conflit nécessite un peu plus de long terme, c'est plus de notre ressort; ça va être du ressort d'autres personnes. [...] Peu importe le besoin, on réfère beaucoup. On a toutes les ressources pour pouvoir bien le diriger, pour qu'on trouve la solution. C'est pas nous autres qui va le régler le problème, on va le référer à une personne qui va aider à régler son problème. [...] On peut pas nous autres, régler en dix minutes, vingt minutes, une demie heure, un problème qui existe depuis peut-être des années. [...] C'est pas moi en tant que policier qui vais régler leur histoire, je ne peux pas le faire. Ça dépend c'est quoi le problème : si le conflit c'est parce qu'il y en a un qui est toujours en boisson ou il se drogue, je ne peux pas régler ça. Moi je règle temporairement le conflit, mais après ça il faut que tu les dirige aux bonnes places, sinon, je vais arriver là, puis je vais dire : Bon bien arrêtez de vous chicaner, c'est correct c'est fini. Tu t'en vas. Le lendemain ou dans trois jours ils vont recommencer. On règle temporairement un problème, mais si on veut qu'il soit réglé à long terme, il faut qu'eux aussi ils s'aident en allant chercher l'aide qu'il faut pour ce problème. Ils ne peuvent pas penser que nous autres on va régler tous les problèmes, ça marche pas comme ça... (Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

Ceci correspond à ce qu'Adams (1971, p. 208) conseille pour les conflits domestiques: « *Once you temporarily take care of the symptoms, the people should consult expert advice to work on the really underlying problems.* ».

Prévost (1989, p. 105) abonde dans le même sens:

Dans de tels cas, les policiers devraient avoir pour premier principe de ne jamais tenter de se substituer aux organismes sociaux, aux travailleurs sociaux ou aux autres spécialistes. En matière d'intervention sociale, le rôle du policier se limite à prendre tous les moyens dont il dispose pour protéger la vie et l'intégrité physique des personnes en cause. Lorsque l'état de crise est passé, il doit envoyer ces personnes aux spécialistes ou organismes compétents.

Les remarques ci-dessus traitent de la prévention de l'escalade entre les protagonistes. Celle-ci est intimement liée à l'escalade envers les policiers lorsqu'elle se produit. Un belligérant séparé d'un autre par l'interposition policière doit nécessairement neutraliser le policier s'il veut poursuivre le conflit ou s'il n'accepte par l'intervention policière. S'il décide de se retourner contre le policier ou de résister à l'intervention, l'escalade du conflit initial est arrêtée mais se produit maintenant envers les policiers. Souvent, dans le propos de nos interviewés, si le conflit dégénère c'est à cause d'une perte de contrôle policière, et donc d'une escalade entre eux et les protagonistes ou autres tiers. Le conflit entre les belligérants, lui, est la plupart du temps immédiatement arrêté. Nous développerons cet aspect plus loin.

Dans certains cas, au contraire, l'intervention policière contribuerait à augmenter l'escalade entre les protagonistes. Cet effet fortuit de l'intervention policière est présenté dans les prochains extraits:

La police arrive puis ils savent qu'ils vont être retenus par la police donc ils écoeuvent encore plus l'autre, c'est régulier. Mais c'est à nous de baisser les tempéraments puis d'essayer de régler ça. Mais des fois on *augmente* la tension, des fois on la baisse, c'est jamais pareil. Il y a des fois qu'on l'augmente parce que celui qui dit « ben la police est là pour le retenir, dans le fond il viendra pas me battre parce que la police va faire en sorte qu'il ne le fera pas » mais ils vont se montrer encore plus agressifs envers l'autre. Ça on voit ça plus dans les conflits de jeunes : ils se disent ben la police est là let's go. On a plus de misère avec eux. Mais dans un conflit familial, la femme va être tentée à faire ça : elle voit que là elle est protégée puis là elle va crier, elle va l'insulter, elle va le provoquer, sachant que rien ne va se passer. Ils le font inconsciemment. [...] ils savent que ça peut pas aller plus loin quand on est là, c'est de l'inconscient. La personne la plus faible, souvent ça va être la femme dans un cas de violence conjugale, elle va profiter pour dire ce qu'elle a à lui dire parce qu'elle sait qu'il ne pourra pas sauter sur elle parce qu'on est là pour intervenir. (Interviewée 0, constable, 12 ans d'expérience).

Il y a des fois où on a l'impression que ça empire, que ça envenime la situation. [...] Des fois quand ils voient que la police est là où elle vient pour intervenir, ça leur donne pour une minute ou 30 secondes, avant que la police intervienne physiquement, une assurance que le conflit ne dégénérera pas plus que ça. C'est-à-dire des fois dans un conflit il y a une tête forte, puis l'autre qui veut plus ou moins s'embarquer là-dedans. Puis l'autre est insistant, l'autre veut pas trop, parce que physiquement il pense pas avoir la capacité de le vaincre, si on parle de combat, donc il voit la police, puis là tout à coup prend une assurance parce qu'il sait très bien que même s'il commence à se battre, la police va les séparer. Donc la police va venir *l'aider*. Ça lui donne une assurance qui fait que lui va envenimer le conflit et escalader verbalement. Sauf que ça va quand même en rester verbal. Il y en a je trouve des fois en jasant avec eux, ils ont un peu tort, c'est vrai qu'ils vont gueuler plus, sauf qu'on atteint notre but dans le sens qu'ils n'en viennent pas aux coups. [...] Je vois ça un peu peut-être comme une dernière chance de régler le conflit. La police est arrivée, on le *sait* que ça va finir. Donc là tout le monde veut placer son mot avant que ça finisse. Un peu comme un débat, puis on dit qu'il reste juste une minute alors tout le monde veut donner son point avant que le débat finisse. Sauf que le problème c'est que des fois ça peut pousser à dégénérer. [...] Étant donné que nous on arrive, c'est comme si c'est tacite, on le sait que le conflit est arrêté dès que la police arrive. On le *sent*. (Interviewé 9, constable, 3 ans d'expérience).

Black, dans sa typologie des tiers, avait justement dit ceci des "friendly peacemakers" :

Indeed, in some situations peacemakers are so near at hand and so quick to intervene when trouble occurs that those with complaints can hurl themselves at their opponents without fear of retaliation, knowing full well that they will be restrained before any harm can be done. [...] It thus seems that friendly peacemakers not only keep hostilities from escalating but may sometimes unintentionally create a forum for the airing of grievances. (Black, 1993, p. 109-110).

La présence des policiers pourrait donc quelques fois contribuer à augmenter l'escalade du conflit entre les protagonistes. Cet effet est toutefois de courte durée et d'un niveau contrôlé par la présence policière. La prévention de

l'escalade est donc un des buts de l'intervention. Ce but est exprimé de diverses façons par les policiers interviewés, comme prévenir les coups, les actes de violence, rétablir l'ordre et la paix, régler ou fermer l'appel, ne pas revenir sur les lieux. Toutes ces expressions supposent plus ou moins explicitement cette notion d'escalade et la volonté des policiers de l'empêcher. Le prochain extrait illustre en fait une intervention qui à notre avis n'avait d'autre but que la prévention de l'escalade.

On a un appel pour une bagarre entre un homme et une femme à la sortie d'un club [...] la fille laisse le gars, le gars ne le prends pas, il y a les amis de la fille là-dedans et les amis du gars. Lui il capote bien raide, il essaie de nous ignorer, tout ce qu'il veut c'est que la fille l'écoute, mais elle ne veut pas, tout ce qu'elle veut c'est s'en aller mais il n'arrête pas, il la harcèle, il ne veut pas qu'elle quitte. [...] L'appel vient d'une tierce partie qui n'est même pas impliquée mais qui a vu qu'il y avait un conflit et qui a appelé la police. Donc ni la fille, ni le suspect, le gars, ne veulent nous parler, il n'y a personne qui veut nous avoir là *nécessairement*, ou il n'y a personne qui vient nous voir naturellement pour dire écoute, notre conflit c'est ça, est-ce qu'il y a moyen. C'est pas ça du tout. Nous on voit qu'il y a un conflit, on ne veut pas que ça escalade, mais on court après le monde. [...] Nous autres on essaie de les avoir séparés mais eux ils se déplacent, la fille cherche à s'en aller, le gars cherche à la suivre, on veut pas que le gars la suive parce qu'on a peur qu'il la frappe, donc le gars essaie de nous contourner, quand moi physiquement je le repousse vers l'arrière pour l'empêcher, l'ami du gars se met entre nous deux et dit : « Eie t'as pas d'affaire à le pousser ». Là il crée un nouveau conflit avec nous, donc il faut gérer ça en même temps. Finalement ce qui s'est passé, on a dit à la fille : Va-t-en, puis c'était autoritaire : « Va-t-en d'ici, on restera pas toute la soirée ici, vous voulez pas nous expliquer plus qu'il faut ce qui se passe, on a une idée générale, mais là je te le dis, prend ton véhicule et va-t-en ». Nous on est restés avec lui pour s'assurer qu'il ne la suive pas. Puis quand on a vu qu'elle était rendue assez loin on est rembarqués dans le véhicule. On a tourné le coin de la rue pour voir si elle était bel et bien partie; le gars était parti à courir en arrière puis avait recommencé à s'obstiner avec elle. On est ressortis encore une fois, encore de dire au gars : « Arrête, on va t'arrêter pour troubler la paix si tu continues, tu la rappelleras demain à esprit reposé, mais pour ce soir c'est fini, reste là, laisse-la s'en aller ». Finalement le gars a comme compris, s'est reviré de bord, et la fille a pu quitter. Par

après, on a croisé une amie de la fille et elle est venue nous jaser [...] on avait plus d'information à la fin, mais le gars il ne l'a pas frappée pendant qu'on était là, ça s'est limité, sauf qu'il a fallu à un moment donné *s'imposer* dans le conflit au lieu que ça se sépare naturellement. (Interviewé 9, constable, 3 ans d'expérience).

Dans ce cas, quel but autre que la prévention de l'escalade les policiers auraient-ils pu avoir de s'imposer dans ce conflit? Les principaux intéressés n'attendaient et ne désiraient rien des policiers, et aucun acte criminel n'était à considérer. La prévention de l'escalade des conflits semble donc être un objectif majeur de l'intervention policière. À court terme, celle-ci est assurée; à plus long terme, les policiers y voient plutôt la nécessité d'impliquer d'autres ressources. Dans la prochaine section nous décrivons les étapes de l'intervention policière lors de conflits, ce qui nous permettra d'examiner le rôle qu'elles peuvent jouer dans la prévention de l'escalade.

PARTIE II : APERÇU DES ÉTAPES DE L'INTERVENTION DANS LES CONFLITS.

Nous avons subdivisé cette partie en deux sections : premièrement nous décrivons ce que nous avons appelé les étapes préparatoires de l'intervention; deuxièmement nous décrivons l'intervention comme telle. Cette division de l'intervention en étapes préparatoires et en intervention comme telle est quelque peu artificielle : ces étapes préparatoires font bien sûr partie intégrante de l'intervention lors de conflits. Toutefois, il nous a semblé à travers le discours que ces étapes préparatoires se ressemblent plus, quelle que soit la situation, alors que l'intervention subséquente présente beaucoup plus de diversité et de place à la personnalisation. C'est pour faciliter la lecture que nous avons décidé

de présenter l'intervention ainsi subdivisée. Une approche semblable a déjà été utilisée entre autres dans Bayley et Garofalo (1989, p. 5) qui subdivisent l'intervention en trois stades successifs : « contact, processing and exit ».

1. Étapes préparatoires et prévention de l'escalade

1.1 Structure de l'intervention

Les conflits viennent à l'attention des patrouilleurs de deux façons : soit par l'attribution d'un appel, soit en cours de patrouille. Selon nos interviewés, il ne semblerait pas y avoir de différence dans leur façon d'intervenir suivant qu'ils y aient été appelés ou qu'ils en aient été témoins fortuitement. À moins d'avis contraire, les interventions impliquent des patrouilleurs travaillant en équipe de deux. Comme décrit par nos interviewés, c'est ce qui arriverait normalement dans ces cas de conflits:

Normalement les appels de trouble, [...] des appels où il peut y avoir de la pression puis de la chicane, c'est jamais réparti à une auto qui a un policier seul dedans. C'est toujours réparti à un duo. [...] Les policiers seuls ne prennent jamais des appels comme ça. Le policier seul va prendre des appels d'auto mal stationnée qui obstrue une entrée, des rapports d'intro. par effraction dans les maisons quand les suspects sont partis, [...] des vols d'auto ou des choses comme ça. (Interviewé 13, sergent, 15 ans d'expérience).

On voit déjà ici, selon nous, la perception de l'existence d'une possibilité d'escalade inhérente à certaines situations. Avant même que les policiers n'arrivent sur les lieux d'un appel, la décision d'envoyer un policier seul ou en équipe tient compte de la possibilité implicite du risque d'escalade de la situation. C'est pourquoi on n'envoie normalement pas de patrouilleur seul

sur les conflits. Cette décision provient entre autres de l'opinion qu'intervenir à deux serait plus sûr qu'intervenir seul. Toutefois, dans leur revue de la littérature, Wilson et Brewer (1992), soulignent le manque de données à ce sujet et même que certaines des études citées semblent remettre en question cette croyance. Ils remarquent par contre que ces études se basent sur des éléments facilement mesurables, mais qui ne permettent pas nécessairement d'appréhender la réalité du patrouilleur policier. Nous développerons plus loin les cas où un policier seul est appelé à intervenir lors d'un conflit.

1.2 La réception de l'appel

Il est connu qu'une partie importante des interventions policières s'effectue en réponse aux appels des citoyens. Certains de nos interlocuteurs ont commenté la disparité pouvant exister entre la nature de la situation décrite dans un appel et celle réellement observée sur les lieux. Dans son étude sur la patrouille, Ericson (1982, p. 96) a déterminé que sur 418 « incidents » auxquels les patrouilleurs avaient répondu, environ 60% correspondaient à la description faite par les répartiteurs, 20% étaient semblables mais moins graves, 14% semblables mais plus sérieux et 5,5% s'étaient avérés dissemblables. Nous avons sélectionné deux extraits afin d'illustrer ce point :

Comme la femme qui s'est fait arracher les yeux, j'allais sur un appel de *bruit*... pas te fier à l'appel que t'as, faut vraiment que tu continues toujours d'analyser, c'est ta sécurité qui est en jeu. (Interviewé 6, sergent, 13 ans d'expérience).

Souvent ce qui arrive, quand on reçoit l'appel, on pense qu'il va y avoir un meurtre de commis dans les résidences de ces personnes. Les personnes qui nous appellent sont très stressées ont très peur, puis ils nous appellent, ça crie presque au téléphone, ils disent :

« s'il-vous-plaît, aidez-nous, aidez-nous, ça va mal ». Donc là on se dépêche très rapidement sur les lieux parce qu'on ne sait pas vraiment à quoi s'attendre. Et quand on arrive, souvent, c'est peut-être moins *grave*, c'est vraiment de la discussion qui se fait. (Interviewé 7, constable, 9 ans d'expérience).

Ces deux citations illustrent à la fois un appel apparemment anodin qui s'avère d'une gravité extrême, et le cas contraire où des appels semblant avoir atteint un haut degré de violence et de perte de contrôle n'en sont encore qu'à un stade bénin. Ce point nous amène à reconsidérer les résultats de la recherche de Labonté (1998) concernant les appels effectués au 911 retransmis à la police. Il nous est permis de supposer que puisque plusieurs de nos interviewés ont spontanément soulevé la question, cette disparité entre l'appel transmis et la situation réelle pourrait survenir un nombre non-négligeable de fois. Ainsi, la proportion des appels pour délits potentiels et pour actes criminels pourrait s'en trouver modifiée. Néanmoins, dans les descriptions de nos interviewés, la situation conflictuelle décrite sommairement dans l'appel s'avérait souvent être une situation conflictuelle mais quelque peu modifiée. De plus, l'insuffisance et l'ambiguïté des informations transmises font en sorte que les policiers sont appelés à intervenir dans l'inconnu, au moins initialement. Cette imprévisibilité est un thème que l'on retrouve souvent dans le discours de nos interviewés et nous y reviendrons plus bas.

1.3 La sécurité

Une fois arrivé sur les lieux, une des préoccupations initiales du patrouilleur serait la sûreté de l'intervention : sa sécurité, celle de son

partenaire, celle des protagonistes et celle des autres personnes présentes s'il y a lieu :

Un des points importants c'est la sécurité. La sécurité physique de tout le monde. Autant ceux qui sont en conflit, que nous autres quand on arrive. Pour éviter de se faire planter... (Interviewé 4, sergent, 20 ans d'expérience).

Les policiers sont très conscients de leur sécurité. Celle-ci est souvent liée à l'imprévisibilité des situations auxquelles ils ont à faire face. L'imprévisibilité est inhérente aux situations conflictuelles puisqu'elles se transigent au fur et à mesure de l'interaction entre les protagonistes et les tiers présents (policiers et autres). Ce n'est pas l'imprévisible en soi qui inquiète, c'est l'éventualité que cet imprévisible se retourne contre soi et qu'il soit violent, meurtrissant, mortel. Cela contribue à une certaine méfiance, à de la prudence et à un souci certain de sécurité. Cet état d'alerte constant provient de la perception de cette possibilité d'escalade envers eux, toujours présente à l'esprit des policiers. Ericson (1982, p. 97) affirme que les quelques cas qui s'avèrent être en réalité plus sérieux que la description de l'appel contribuent à l'approche de « *you should expect anything* ». Selon lui, ces cas rappellent aux policiers la nature imprévisible du processus de répartition et la nécessité d'effectuer leur propre analyse une fois arrivés sur les lieux. La préoccupation pour la sécurité se manifesterait différemment selon le cas, mais le détail des techniques sécuritaires dépasse le cadre de notre étude. Voici quelques extraits illustrant l'aspect de la surtète en lien avec l'imprévisibilité des situations conflictuelles :

Une fois on était en coopération la-dessus parce que les chicanes de famille justement tu sais jamais comment que ça peut virer parce que

t'arrives là tu connais pas les lieux, comment tu vas te faire recevoir... t'arrives dans une chicane de famille tu vérifies toujours le nombre de personnes dans la maison, pour savoir que tu vas avoir personne qui va te sortir dans le dos ou quoi que ce soit, puis quand t'arrives dans la cuisine, tu vérifies toujours s'il y a pas des couteaux qui traînent sur le comptoir... tu te gardes toujours un mur de protection, un obstacle, une chaise devant toi, c'est toutes des petites choses que tu penses. (Interviewé 15, constable, 8 ans d'expérience).

Tu deal avec des gens qui sont en boisson, tu sais jamais comment ils vont réagir, t'es toujours plus prudent, t'es toujours conscient de ton arme, puis tu te places pas dans une situation vulnérable. (Interviewé 11, constable, 16 ans d'expérience).

De plus, comme nous l'avons mentionné dans nos remarques préliminaires, c'est ce souci de sécurité lié à la perception du potentiel d'escalade qui motive le choix d'envoyer une équipe de policiers (un duo) plutôt qu'un patrouilleur seul sur des situations potentiellement conflictuelles :

Au niveau du conflit entre deux personnes, il est mieux d'intervenir à deux, pour qu'on puisse [...] séparer les parties. [...] Pour qu'immédiatement le conflit arrête [...], pour ta sécurité à toi, [...] si j'arrive tout seul dans un conflit, les deux parties peuvent se tourner vers moi, puis ça arrive. Alors pour que cette situation ne se produise pas, à deux on sépare chacun les parties, même on essaie d'arriver à deux pour un. Souvent ça serait la meilleure solution. (Interviewé 7, constable, 9 ans d'expérience).

En général, si [...]le studio reçoit l'appel puis c'est un appel à conflit, elle m'enverra pas moi tout seul. Elle peut m'envoyer en coopération avec une auto à deux hommes et ça se peut que j'arrive avant eux. En principe, je devrais attendre qu'ils arrivent avant d'intervenir, mais il y a des situations t'es style René-Lévesque St-Laurent puis elle te donne une bagarre St-Laurent Ste-Catherine, puis le char avec qui elle te mets en coopération est St-Denis Ste-Catherine admettons. Puis l'appel rentre un homme qui bat une femme. « Je vais rester ici pis je vais attendre que le back up arrive, je suis toujours pas pour me présenter. » : peux pas faire ça. En tout cas *moi* je suis pas capable de faire ça, dire : j'ai pas de back up, il y

a quelqu'un qui se fait battre, mais j'irai pas là, c'est *dangereux* pour moi. Moi je pense pas de même, il faut que j'interviennes, je suis à côté, faut que je me rende puis si ça se bat, je fais du mieux que je peux, puis je sais que j'ai un back up qui s'en vient (Interviewé 11, constable, 11 ans d'expérience).

Prévost (1989, p. 109) développe ces éléments de l'intervention lorsqu'il présente certaines règles d'intervention lors de situations de crise :

Assurer sa propre sécurité et celle des autres.

Dès la réception de l'appel on doit tenter d'obtenir le plus de renseignements possible sur le contexte du conflit : nombre de personnes en cause, relation entre les belligérants, présence possible d'armes, aménagement particulier des lieux, etc. Pour une intervention de ce type il faut toujours envoyer au moins deux policiers, qui pourront se protéger mutuellement; ainsi, l'un deux assurera la surveillance des personnes que l'on a isolées, pendant que l'autre s'affaira à dénouer le conflit. [...] De même, si l'un des policiers devient impatient, l'autre pourra immédiatement prendre la relève. On doit prendre toutes les précautions nécessaires en pénétrant dans la pièce où se déroule la crise. Dès l'arrivée sur les lieux, on doit avant toute chose désarmer les belligérants s'ils sont armés et soustraire de leur portée tout autre objet susceptible d'être utilisé comme arme.

Cette sélection des assignations souligne encore l'interdépendance entre l'escalade entre protagonistes et l'escalade envers les policiers. On n'envoie pas un patrouilleur seul lorsque l'on craint que la situation devienne violente envers lui, et les situations dans lesquelles on juge que ce risque existe, sont justement les situations qui impliquent un risque de violence ou de conflit entre citoyens. C'est aussi le souci de sécurité qui motiverait l'appel ou l'envoi de « back-up ». Cela survient lorsque la situation devient difficile à contrôler et à contenir et donc qu'on entrevoit que l'escalade pourrait atteindre un extrême indésirable, autant pour les personnes en civil qu'en uniforme. C'est justement le souci de limiter l'escalade de violence qui entraîne cette décision : il serait théoriquement

possible à un ou deux policiers armés d'abattre le ou les individus violents et ainsi stopper la violence. Celle-ci aurait toutefois atteint un extrême indésirable avant de cesser.

Usually in a case like that since there was violence, [...] we called for another car who came as well because usually we don't prefer to have just one police officer with one suspect, we usually prefer to have two police officers with a suspect, so we called another car, so there would be two police officers let's say with the man and two police officers with the woman (Interviewé 16, constable, 10 ans d'expérience).

Le souci des policiers pour leur propre sécurité est lié à l'autre dimension de l'escalade du conflit que nous avons introduite plus haut: celle qui pourrait survenir non pas entre les protagonistes mais entre les policiers et les protagonistes (et/ou les tiers). Dans ce mémoire nous nous intéressons à la prévention de l'escalade entre les protagonistes. Cependant, avec l'arrivée des policiers s'ajoute un élément supplémentaire à l'équation du conflit. Le déroulement de la situation se trouve alors intrinsèquement modifié. Alors qu'il y avait deux parties (pas nécessairement un seul individu de chaque côté) et peut-être des tiers jouant différents rôles, s'ajoute maintenant une autre partie qui s'impose dans le conflit et qu'il est impossible d'ignorer. Les individus en conflit et les tiers les entourant peuvent se retourner contre les policiers pour diverses raisons dont l'exploration dépasse le cadre de notre étude. Cette nouvelle situation peut elle aussi escalader et cette escalade implique maintenant un autre élément. Le conflit initial peut alors être interrompu ou se poursuivre alors qu'un autre conflit peut se développer parallèlement avec les policiers. La violence peut alors escalader non plus seulement entre les protagonistes mais entre les policiers et les autres personnes présentes. Idéalement, le rôle des policiers serait alors de prévenir l'escalade du conflit

entre les protagonistes et prévenir une autre escalade potentielle les impliquant eux-mêmes. Dans le discours de nos interviewés on retrouve ces deux sens données à l'escalade. Et, comme nous l'avons mentionné dans la première partie, lorsque nos interviewés parlent de perte de contrôle ou d'escalade de la situation, c'est souvent en rapport avec la violence dirigée contre eux : l'escalade entre les protagonistes est souvent bien arrêtée. La situation devient donc plus complexe. On se trouve alors devant un intéressant phénomène : pour prévenir la violence, la police peut user de violence et s'expose à subir de la violence. La différence se trouve en ce que l'escalade de la violence devient alors plus contrôlable et prévisible : ses auteurs ne sont pas aussi impliqués émotionnellement dans le conflit, ils possèdent un entraînement spécifique et possiblement de l'expérience dans le but de contrôler cette escalade, et l'escalade de leur usage de force s'arrêtera normalement au degré nécessaire à faire stopper définitivement l'escalade de la violence.

Ceci nous amène à parler de l'usage de la force. Pour contrôler l'escalade, les policiers ont le pouvoir d'user de force. Ils utilisent donc la force pour faire cesser la violence. Cette usage de force s'inscrit sur un continuum auquel plusieurs de nos interviewés ont fait référence et qui sera décrit plus bas. L'escalade de la violence est le principe organisateur de ce continuum : la réponse policière s'intensifie selon l'escalade de la violence exprimée par le ou les individus. Le degré de force utilisé par le policier se situe à un niveau un peu plus élevé que celui du citoyen afin de garder un contrôle sur le degré de violence atteint. Le policier augmente d'un cran afin de prévenir que la personne n'en monte de deux. Le policier escalade plus vite afin d'empêcher l'escalade tout court. Cette escalade réciproque se transige aussi au fur et à

mesure de l'interaction entre les policiers et les autres personnes. Un interviewé a résumé ce concept :

Continuum de l'utilisation de la force : c'est les échelles, les stades d'utilisation de la force, et comment les utiliser pour s'adapter à la situation. C'est un concept théorique mais qui s'opérationnalise très facilement : tu commences toujours par l'étape 1. Puis quand la situation se règle pas tu passes à la 2e etc. Donc ça part de la présence policière jusqu'à l'utilisation de l'arme à feu. Sauf que dans ce concept il faut intégrer le fait qu'il faut que tu t'adaptes immédiatement à la situation ponctuelle c'est-à-dire, c'est pas toujours de 1 à 8 qu'il faut que tu fasses, faut pas toujours que tu fasses en ordre, si tu arrives dans une situation qui exige de commencer à 5, bien tu commences à 5. Sauf que l'idée derrière ça c'est qu'il y ait une progression. [...] C'est qu'on essaie de prévenir l'escalade du conflit chez les gens, puis pour ça nous on *peut* utiliser la force, mais on va l'utiliser de façon progressive et adaptée aux situations et aux individus. En gros, ce que ça donne, tu commences par la présence policière, des fois la présence va faire que les individus vont se calmer, ils vont réaliser, Oup! la police est là on arrête ça. Quand c'est pas assez, on tombe à l'intervention verbale. De mémoire, dans l'intervention verbale tu peux commencer par la persuasion, essayer de convaincre l'individu de s'en aller, faire un deal avec : Si tu t'en vas on va faire ça ça ça, ou bien on peut te reconduire chez toi, des choses comme ça, ou bien l'avis verbal, l'ordre verbal : Tu quittes ou sinon on te met en état d'arrestation ou sinon on t'expulse. Là on passe au « contact initial » donc c'est le contact physique entre le policier et le suspect, c'est de poser la main sur son épaule et de dire : c'est assez tu t'en viens, ou de le prendre par le coude puis l'inciter à sortir. Quand le contact initial c'est pas assez, ils appellent ça les techniques légères à mains nues; là on parle d'un contrôle articulaire, une clé de bras, de poignet, quelque chose du genre pour amener l'individu à quitter ou dire : là c'est assez, tu squeeze le poignet puis là ils sort. Quand ça ça ne fonctionne pas, ils ont introduit une nouvelle étape qui est l'utilisation du poivre de cayenne [rend la personne plus facile à maîtriser]. Si le poivre de cayenne ne fonctionne pas, ou s'il n'est pas accessible ou quoi que ce soit, on passe aux techniques puissantes à mains nues; on parle de frappe, de mise au sol, de projection, de prise par l'encolure (ce qu'ils appelaient l'étranglement), puis par la suite on passe aux armes intermédiaires, comme un bâton, un PR24 (matraque de police si on veut), puis après ça on tombe à l'arme à feu. C'est les étapes qu'on utilise. C'est toujours ça qu'on essaie de respecter même que ça va être rare que tu vas avoir une situation, à part théorique, qui va passer de 1 puis en passant par tous les points va se rendre jusqu'à 8.

[...] Habituellement tu vas sauter des étapes parce que la situation est volatile ou s'envenime rapidement ou t'arrives les gens se battent déjà. Quand les gens se battent déjà, c'est un choix personnel que le policier fait à savoir par quoi il commence, est-il à l'aise à mains nues ou il va utiliser tout de suite son poivre de cayenne. [...] Si je reprends ce continuum, puis je regarde l'intervention où les gars se battaient à terre. Ils se battaient déjà, mais nous on a quand même pris le temps en quelques secondes de passer certaines étapes, même si c'était clair qu'il fallait tout de suite switcher à d'autres. C'est-à-dire, on est arrivés en véhicule de police, on a mis les gyrophares, on a appuyé sur la sirène, ça c'est avant même de sortir, donc avant même d'arriver pour stationner à côté du conflit où ça se passait, on était identifié, on était présent, les gyrophares étaient allumés, donc la nuit ça fait des reflets, les gens l'aperçoivent, c'est visible, puis le coup de sirène. Ça, ça complète la présence, mais ils n'arrêtent pas. Donc immédiatement on débarque : Police! Arrêtez de vous battre, ils n'arrêtent pas, saisi l'individu, moi je l'avais pris comme ça par les deux points, il m'a regardé, il a continué, là j'ai les deux mains dessus, moi j'ai sauté l'étape du poivre de cayenne je l'ai tout de suite pris, je l'ai tiré puis je l'ai contrôlé pour le menotter. Ça donne une idée. Ça s'est arrêté à ça. Mais éventuellement, cet individu avait commencé à se débattre, ben il s'est débattu, sauf qu'il n'a quand même pas frappé ou sorti de couteau ou quelque chose, mais disons on imagine qu'il sort un couteau quelque chose du genre pour nous attaquer, là on passe à l'autre étape, soit le bâton ou l'arme à feu. Sauf que ça s'est arrêté à ça puis on suit la progression. (Interviewé 9, constable, 3 ans d'expérience).

Il y a donc une escalade parallèle du conflit et de l'intervention. La force de l'intervention est adaptée au degré d'escalade du conflit. Cela contribue à stopper efficacement l'escalade du conflit entre les protagonistes en minimisant la force/violence utilisée. On peut aussi penser que cela contribue quelques fois à augmenter la résistance rencontrée et donc l'escalade envers les policiers. De plus, cette possibilité d'user de force pourrait créer une contrainte mentale :

Dans les cas d'expulsion souvent où la personne refuse, d'abord, la personne refuse de quitter, puis quand nous autres on est là elle accepte, c'est toujours ça. La personne refuse tant et aussi longtemps que la police n'est pas là. Mais quand la police est là, *mentalement* ça crée une contrainte, le personne se sent obligée de quitter, donc

c'est une utilisation de la force en tant que tel, mais par la présence puis par l'avis verbal. Donc ça s'en est une situation où on prévient l'escalade, mais d'autre chose qu'on fait aussi pour empêcher même l'altercation verbale, c'est de dire à l'individu : Bon bien c'est quoi votre histoire, parlez-moi de ça. (Interviewé 9, constable, 3 ans d'expérience).

1.4 L'analyse de la situation

Dès l'arrivée sur les lieux, la situation conflictuelle fait l'objet d'une analyse initiale. Celle-ci s'effectuerait rapidement, à l'aide de l'observation des lieux et des personnes. Le but initial de cette analyse serait justement d'assurer la sécurité de tous.

L'analyse s'est faite rapidement en cinq secondes, par la suite [...] contrôle la scène. Parce que la plupart des appels de conflits, c'est là où il y a le plus haut taux de dangerosité, et c'est là-dedans qu'il y a le plus de policiers qui se sont fait faire mal, ou ont été blessés ou se sont fait tuer. Parce que ça revire en escalade, ça revire en bagarre [...] Parce que si tu regardes les statistiques, la quantité de policiers qui se sont fait tirer, pour aller régler des chicanes de famille, ça fait peur un peu. (Interviewé 4, sergent, 20 ans d'expérience).

Cette perception de la présence d'un danger accru dans certains conflits est courante. Il semblerait toutefois qu'elle ne corresponde pas à la réalité. Bayley (1994, p. 19) affirme à ce sujet : « *Police believe that family disputes are very dangerous and risky to them, although research indicates that this is not true. Apart from auto accidents, police are most likely to be killed or injured dealing with armed robberies and arresting persons carrying concealed weapons (Garner and Clemmer 1986, Margarita 1980).* » Néanmoins, comme Thomas l'énonce : « *If men perceive situations as real, they are real in their consequences* » (1928, p. 572), ce qu'on peut voir ici comme étant un état d'alerte, de prudence, et de méfiance constante.

Usually when you arrive on the scene you take your time, even though there's an argument, you have to take your time, you have to examine what's going on, because you get a call, and they're usually very different from what the call comes in, and what it really is. So first of all, most important thing is *our* safety, make sure that nobody has any weapons, make sure that you have to check out how many people are involved, are they armed, what are they doing exactly, do they have any weapons in their hands or on themselves, is there any other people in the house, any cars around.... (Interviewé 16, constable, 10 ans d'expérience).

Une fois l'aspect sécuritaire considéré, l'analyse se poursuit en recueillant des informations auprès des parties impliquées ou des citoyens ayant fait appel aux services policiers. Elle permet d'adapter l'intervention aux données de la situation.

Quand on est arrivés sur les lieux, [...] en rentrant dans l'appartement, peut-être en cinq ou dix secondes, juste en regardant puis en écoutant, l'analyse était déjà faite. [...] Le plus important dans ces dossiers de conflits, c'est les analyses qu'on fait. Les analyses qu'on fait dans les premières minutes: c'est quoi le conflit, ça touche qui le conflit...(Interviewé 4, sergent, 20 ans d'expérience).

Cette analyse se poursuivrait tout au long de l'intervention et permettrait une intervention constamment adaptée à l'environnement, aux personnes ainsi qu'à la nature du différend qui les anime. Une interviewée souligne les défis que présente cette analyse dans certaines situations :

Le seul temps de réflexion qu'on a c'est en se rendant sur l'appel, puis souvent on a tellement *peu* de détails, on sait qu'on s'en va sur un conflit, on sait pas comment ça va, on sait pas à quelle étape il est, on sait juste qu'on s'en va sur un conflit. Donc on sait qu'on va arriver à une place où ça se chicane, c'est tout. Mais des fois t'arrives là ça se bat. C'est plus du tout la même chose. [...] Ça se chicane, tout à coup le gars il sort de la chambre puis il a une arme dans les mains. Ta réaction est là, t'as pas le temps de dire «il a une

arme, c'est quoi notre procédure » t'as pas le temps, t'interviens. Notre réaction est spontanée, faut qu'elle soit la bonne, qu'on le fasse de la meilleure façon possible, dans les meilleurs délais possibles, [...] c'est du tac au tac. [...] on n'a pas le temps de penser. Tu sais pas comment ça dégénère, tu sais pas comment ça se développe, on peut même pas dire qu'on agit, on *réagit* à ce qui arrive, donc c'est ça le travail qui fait que à un moment donné ça devient exigeant parce que t'as jamais le temps de penser à l'action que tu vas faire, c'est très très rare. [...] C'est violent, ça crie, il faut que tu interviennes. (Interviewée 0, constable, 12 ans d'expérience).

La sécurité et l'analyse que nous venons de présenter comme étapes préparatoires de l'intervention ne se limitent pas aux étapes initiales de l'intervention. Elles sont constamment présentes dans l'esprit des policiers et s'effectuent continuellement en cours d'intervention et même ultérieurement.

1.5 La présence identifiée et l'interaction initiale

Entre l'analyse initiale visant à assurer la sécurité et l'analyse subséquente visant à recueillir des informations sur le conflit, s'insère une étape importante de l'intervention : les policiers s'identifient et avisent les individus de leur présence. Ils initient donc l'interaction avec les personnes impliquées qui permettra entre autres de poursuivre l'analyse et l'intervention. Cette identification initiale est entre autres importante pour la sûreté des policiers. L'extrait suivant illustre cette impression chez un patrouilleur :

T'annonces ta présence. Si t'arrives en véhicule, les gens te voient, tu sais que les gens t'ont vu, parfait, ta première étape est complétée, mais si tu vois que les gens se battent ou s'obstinent mais c'est de faire réaliser, pas juste arriver, par exemple, les gens se battent, d'arriver en arrière, prendre par le cou puis rien lui dire. Lui il va penser que c'est quelqu'un d'autre, puis c'est moi qui va manger les coups après. Donc que ça soit juste de lancer un *Police!* ou *Police arrêtez!* Mais de vraiment s'annoncer. (Interviewé 9, constable, 3 ans d'expérience).

Cette remarque illustre que l'autorité légitime de la police, lorsqu'elle est reconnue, permet dans certains cas de prévenir la violence envers les policiers. Évidemment, dans certaines situations, le fait que ce soit un policier identifié comme tel qui s'interpose n'empêchera pas qu'il reçoive des coups.

À partir des dires de nos interviewés sur cette étape d'identification policière, il nous a paru pertinent ici de distinguer deux cas généraux : celui où les parties en désaccord sont en présence directe l'une de l'autre à l'arrivée des policiers et celui où elles ne le sont pas. L'identification et l'interaction initiales se feront alors différemment.

Dans le cas où les parties sont en présence l'une de l'autre, l'identification et le contact initial sont inextricablement liés à la séparation ou l'isolation relative des parties. Nous y reviendrons. On peut ici distinguer diverses manières d'identification selon les circonstances : si le conflit a lieu à l'extérieur, dans un endroit accessible à la voiture de patrouille, la simple présence ou arrivée de celle-ci, l'ajout des gyrophares, de la sirène, l'usage des hauts-parleurs ou autres, permet d'informer les parties de l'arrivée des forces de police. Si le conflit se produit à l'intérieur, suite à l'arrivée de la voiture de police, ou si les circonstances le requièrent, il s'agit alors de s'identifier verbalement comme policier. Cette identification verbale, appuyée par le port de l'uniforme, s'accompagne d'une séparation physique immédiate des individus en conflit ou d'une interposition des policiers tout dépendant du stade auquel le conflit est parvenu.

Vois-tu un peu l'image, c'est impressionnant, ça arrive de tous les côtés avec des sirènes, puis les bruiteurs qui crient, c'est quasiment comme *voulu*, ça saisi le monde à ce moment-là. T'es peut-être quatre, mais c'est comme si c'est mille qui arrivent, c'est *l'impact* - ça arrive tout en même temps, la cavalerie. Ça a un impact sur le monde de dire : Wow! c'est assez là; si vous arrêtez pas on va vous rentrer dedans. (Interviewé 6, sergent, 13 ans d'expérience).

Dans cet exemple, on mise initialement sur la simple arrivée policière soudaine et en force pour faire cesser les hostilités et empêcher la continuation de la violence. La plupart du temps, la simple présence ou alors l'interposition des policiers semble avoir comme conséquence d'interrompre le conflit et arrêter l'escalade.

Près de St-Laurent Ste-Catherine, après une sortie de bar, un groupe de jeunes près d'une pizzeria. [...] On est non loin, stationnés, on fait une vérification de la sortie des clubs. On s'amène en véhicule de police, on claxonne avec la sirène, donc *déjà* habituellement il y a un effet, les gens : Oup! la police est là, ils vont se lâcher. Sauf que dans ce cas-là, ils ne se sont pas lâchés, ils étaient rendus par terre, un tenait l'autre et lui assenait des coups de pieds, les deux étaient au sol en bordure du trottoir et même empiétaient dans la rue. On est sortis, et là on a été obligé de s'ajuster immédiatement au niveau de violence puis d'aller maîtriser physiquement les individus. Même ce cas m'a surpris parce que je me suis occupé d'un individu, mon partenaire s'est occupé d'un autre, donc moi l'individu que je prends, je lui prends le visage pour qu'il me regarde, je dis : Eie là, c'est assez, la police est là, arrête ça. Il me regardait puis il a continué à frapper l'individu en me regardant. J'ai été bien surpris de ça, habituellement la simple présence puis l'avis verbal ça arrêtaient. Donc là on a été obligés de le prendre vraiment plus physiquement et de le retirer de cette situation et éventuellement de le contrôler au sol et de lui mettre les menottes. À ce moment-là cet individu on l'a retiré, on l'a tout de suite mis dans le véhicule, l'autre individu on l'a rencontré séparément à l'extérieur du véhicule. À partir de ce moment-là le conflit s'est arrêté. (Interviewé 15, constable, 8 ans d'expérience).

Ici l'arrivée de la police n'a pas suffi à freiner l'escalade et l'intervention a nécessité un degré de force plus élevé afin d'arrêter le conflit. La séparation des adversaires a atteint ce but et nous y reviendrons. Le prochain extrait décrit d'autres éléments de cette interaction initiale reliés à la cessation de l'escalade.

Quand on arrive, notre apparence, juste notre uniforme, ça les gèle, ça les refroidit tout de suite. S'ils ont un taux d'agressivité élevé, dès qu'on arrive, Foo!, ça vient de descendre. Puis, le fait de leur parler puis tout ça... c'est toujours relatif : s'ils sont pas en boisson ou quelque chose comme ça, ils comprennent. Ce qui peut être plus problématique, c'est s'ils sont intoxiqués; s'ils sont drogués ou en boisson, là ils comprendront rien puis ils peuvent devenir agressifs facilement. Faut essayer de continuer à parler, toujours calmement, mais des fois, il en vient où on peut employer la force, parce que la personne va devenir agressive, puis va « nous essayer » comme on dit. (Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

Cette citation introduit deux éléments de l'intervention que nous développerons plus loin : le dialogue visant à calmer les adversaires ainsi que l'intoxication des parties présentant un obstacle à l'intervention visant à stopper l'escalade.

Dans le cas où les parties sont déjà séparées et ne se trouvent pas en contact visuel, les policiers, après s'être identifiés pourraient alors s'employer à obtenir les diverses versions de l'histoire successivement auprès de chacune des parties. L'intervention semble en général la même que si les parties sont en présence, à l'exception de la séparation immédiate des parties qui ne serait plus alors nécessaire et le danger physique moins immédiat.

La simple présence des forces policières clairement identifiées comme telles pourrait donc dans certains cas arrêter le conflit et prévenir ainsi son

escalade. À travers le discours il est apparu une distinction entre la présence réelle des policiers et ce que nous appelons leur présence « à distance ». Ces deux types de présence pourraient contribuer à prévenir l'escalade des conflits.

Voici comment un interviewé le perçoit :

C'est sûr que si on n'intervient pas, il y a beaucoup de situations qui vont dégénérer. C'est pas pour rien qu'on n'a pas le droit de faire la grève. On est un service essentiel. Mets pas de policiers, pendant une journée, regarde ce qui va arriver. Ça va être le chaos ici. Juste le fait que le monde *savent* qu'on est là, qu'on est présents, ça maintient un certain calme. Puis, on n'est pas beaucoup : regarde combien on était ce soir pour le fall-in; pas beaucoup pour régler les problèmes du centre-ville. Le monde le savent que la police est là. Ils l'ont dans la tête, donc ça maintient un calme. S'ils savent qu'on n'est pas là du tout, ça va être épouvantable, pratiquement l'anarchie, parce qu'ils vont dire : On peut faire ce qu'on veut, personne ne va nous arrêter. Mais juste le fait de maintenir en tête que si on fait quelque chose, la police va intervenir, psychologiquement, le monde ils restent calmes, il y a un certain calme. Des fois juste par notre présence, juste en se promenant en auto, ça maintient le calme. Mais des fois, il va y avoir justement un conflit sur la rue, *juste* le fait de passer, ça va arrêter. Comme hier, on a eu un appel, une citoyenne appelait, ça se tirait, ça criait fort au Peel Pub, c'était la sortie des bars, moi je suis arrivé, je me suis stationné, mon véhicule, puis j'ai rien fait, j'attendais. Donc eux autres, ils ont vu que le char de police était pas loin, qu'est-ce que tu penses qui est arrivé? Ça s'est dispersé tranquillement. Mais, si j'arrive sur les lieux, puis avec mes gros sabots je dis : Bon là, allez-vous en, puis tatati puis tatata, puis libérez le trottoir; bien là sont en nombre, le nombre est plus imposant, admettons ils sont une cinquantaine. Mais là, s'ils sont en boisson, ils vont comme m'affronter verbalement, moi je suis inférieur en nombre à ce niveau-là. Donc il va y avoir un niveau de conflit policier versus les jeunes, si je les affronte. Si je suis en retrait, puis je ne fais rien, je ne provoque rien. Mais par ma présence, ça les refroidit. Donc ça diminue, ils prennent un taxi puis ils s'en vont. Pas besoin de faire grand chose, juste être là...(Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

Cet extrait illustre un effet préventif de la présence policière : on peut imaginer que la présence de la voiture de patrouille a possiblement évité certains coups, peut-être certaines vitres brisées etc. Il est toutefois difficile

d'évaluer cette possibilité. Cette citation illustre aussi la conscience d'une possibilité de transposition du conflit envers les policiers et la stratégie adoptée par ce policier pour l'éviter. Il a décidé de rester dans la voiture, pour justement éviter une escalade entre lui et les troubles-fête. Il décrit bien l'escalade initialement verbale qui aurait pu alors se produire et le danger potentiel qu'elle représenterait étant donné le rapport inégal de force (nombre).

1.6 La séparation immédiate

Si les parties en désaccord sont directement en présence l'une de l'autre, la séparation physique et verbale des protagonistes s'avérerait être le premier geste posé par les policiers. Cette interposition initiale contribuerait non seulement à la sécurité mais aussi à l'interruption du conflit et la prévention de l'escalade de ce dernier.

Donc c'est être capable de gérer justement pour refaire descendre tout le monde, séparer tout le monde pour pas qu'ils se voient. Admettons, les deux vont être dos-à-dos, ils ne se verront pas, puis un capte l'attention de l'un, l'autre capte l'attention de l'autre. Mais aussitôt que ça se revoit par exemple là ça... [...] Plus souvent nous autres on voit ça c'est dans les chicanes de famille, dans les batailles entre voisins, bataille sur la rue, qu'il y a une escalade. [...] S'ils sont en train de se battre on va les séparer, physiquement, s'ils sont là puis ils s'engueulent, etc. [...] nous on arrive comme en plein milieu des deux : Tu recules, tu t'en vas là-bas, on va se parler là-bas. L'autre il va faire la même affaire. Une entrée de porte, tu vas aller là, puis il ne verra pas l'autre. Aussitôt qu'il ne verra pas l'autre : Tabarnak il m'a fait ça! Attends un peu là, tu me parles à moi, tu parles plus à l'autre. Donc pendant que moi je lui parle, puis que l'autre lui parle, il y a un policier, ok il n'y a pas de plainte, là tu lui dis : Ok tu t'en vas par là-bas. L'autre revient, le gars n'est plus là. Qu'est-ce que ça lui donne? Il n'y a plus de tension. Donc aussitôt qu'on arrive la tension baisse complètement parce que le plus tôt possible on sépare les parties puis c'est dans n'importe quoi ça. On rentre, une chicane de famille, on ne sait pas l'histoire, tu sépares tout le monde, c'est la base de tout. On rentre dans l'appartement :

Oui madame, c'est beau, il y a combien de personnes ici, il y a deux personnes, ok, une là, l'autre là. [...] Donc tu les sépares même de ses chums, à la limite, tu prends sa version puis un autre policier va prendre la version des gars. Toi tu contrôles un, l'autre il contrôle l'autre, donc c'est sûr qu'ils ne peuvent pas se rebattre. Si ça repart puis ils essayent de se rebattre, on est là : « Il y a quelque chose qui marche pas là, je vais te mettre en état d'arrestation », je vais lui mettre les menottes... t'as une autre intervention. (Interviewé 8, constable, 3 ans d'expérience).

Le prochain extrait illustre une conséquence possible d'une séparation inadéquate :

Donc en les rapprochant l'un et l'autre pour essayer de régler le conflit - Erreur! C'est pas pour rien qu'à Nicolet ils nous disent de les séparer. La fille s'est approchée, Patlaow! Hostie, elle lui a pété le nez en direct hein, en direct, hostie j'ai vu le nez moi faire : Fliing! Pété, croche, hostie, prrt!, le sang qui coule...(Interviewé 2, sergent, 10 ans d'expérience).

Cet extrait illustre la possibilité bien réelle qu'un conflit s'aggrave ainsi que l'importance de séparer physiquement les adversaires afin d'éviter l'escalade de la violence. On ne peut dire ce qui serait arrivé si la police n'était pas venue : la possibilité d'échange de coups était présente. Avec la présence de la police, les coups sont normalement limités. Mais, il est possible que ce soit la présence de la police qui ait amené cette dame à s'en prendre ainsi à son opposant en assurant sa sécurité en stoppant toute représaille éventuelle. Si c'était le cas, c'est encore la certitude que la police contiendra l'escalade qu'entraînerait ce geste. La séparation physique et même visuelle des belligérants est donc fondamentale.

T'as un but, c'est de calmer la tension, c'est de séparer les personnes. Aussitôt que tes personnes sont séparées, t'as plus de risque. Si ça te prend trois personnes pour attirer son attention bien on va faire venir deux chars, trois chars s'il faut, pour calmer son

attention, mais les parties vont être séparées. Tu les laisseras jamais là : Bon ok, toi c'est quoi t'as dit, puis toi c'est quoi t'as dit. Les laisser un à côté de l'autre, là ça va s'obstiner sur qu'est-ce que l'un a dit : Non, c'est toi qui a fait ça- Non c'est toi- Là ça va monter. Mais aussitôt que tes personnes sont séparées, t'as plus rien. Ils n'entendent pas ce que l'autre dit, puis l'autre il n'entend pas ce que toi il te dit. Toi tu captas son attention. (Interviewé 8, constable, 3 ans d'expérience).

Un autre patrouilleur fait cette remarque intéressante sur la technique de séparation et l'escalade possible envers les policiers cette fois :

On les sépare puis là on les laisse tranquille, parce que s'ils sont en boisson ou quelque chose comme ça, le fait qu'on les maintienne, ils peuvent devenir agressifs, parce qu'ils ont comme un réflexe de défense. Donc quand ils sont séparés, moi je les laisse. Comme ça, ça retombe. Il y en a qui n'aiment pas se faire toucher, ou se sentir emprisonnés, surtout quand ils sont en boisson. Alors on se met entre les deux, pour pas qu'ils recommencent. Donc on reste entre les deux. Puis là ça tombe. (Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

Cet aspect de la séparation contribue selon l'interviewé à prévenir l'agressivité chez l'individu et donc on peut penser prévenir des blessures potentielles des deux côtés, dans l'éventualité où le policier aurait à se défendre et à contenir la violence physique exprimée par l'individu maintenu de force.

La séparation des parties permet donc l'arrêt de l'altercation, prévenant ainsi directement son escalade physique et verbale, ainsi que d'obtenir des informations et d'établir les faits en permettant aux parties et aux intervenants de s'exprimer de façon ordonnée. Les policiers entament une discussion séparée avec chacune des parties afin d'obtenir la version de chacun, en s'assurant que chaque partie entende ou voie le moins possible la partie opposée. L'analyse de la situation se poursuit donc, alors que les policiers tentent d'obtenir des

informations sur ce qui se passe ou ce qui s'est passé, se renseignent sur la présence d'acte criminel ou de plainte, et tentent de résoudre la situation problématique par divers moyens. Ces moyens seront décrits plus en profondeur dans la prochaine section.

2. L'intervention subséquente et la prévention de l'escalade

À ce stade, les protagonistes et les tiers sont avisés de la présence policière; s'ils étaient en contact physique ils ne le sont plus et si le contact visuel ou auditif était cause potentielle d'hostilité ils ne se voient et ne s'entendent plus. C'est alors que les options se multiplient : nous présenterons certains aspects de l'intervention étant ressortis des discours. Étant donné la complexité de l'intervention et des éléments à considérer, l'aspect chronologique ne sera plus le fil directeur de cette analyse.

2.1 **Présence ou absence d'infraction criminelle**

La présence ou l'absence d'infraction au code criminel ne détermine pas nécessairement le type d'intervention qui sera effectué. Néanmoins, c'est un élément que les policiers doivent considérer. Le prochain interviewé résume bien la différence entre l'approche générale selon qu'il y ait absence ou présence d'acte criminel lors d'un conflit :

Because if it's not a criminal, just a conflict where people are in conflict among each other, obviously our role is to deescalate the situation, make sure that nobody reaches a point where somebody gets hurt, that's our *main* role, we make sure that nobody gets hurt, injured, threatens anybody, hurts somebody, and after that, reduce tension, and try to find solutions to the problem: there is a problem,

they're screaming at each other for a reason, figure out *why*, and how can we reduce the problem. Sometimes we can't solve the problem, most of the time we'll try to figure out *to* solve the problem, but sometimes problems don't get solved. Could be problems that have lasted for years, and a 2, 5, 20 or 30 minute intervention won't solve the problem. [...] it's not going to be us that are going to *solve* that problem, we'll try to refer to a social worker, CLSC's, youth protection, try to find other organisms that can spend more *time*, and eventually try to solve the problem, within the family milieu. [...] When it's conflicts of criminal nature, then it's a different role, it's not a role of trying to help people find solutions to problems, it's more of a role of combating crime, and if it means we arrive on the scene and somebody committed a crime, it will be up to the justice system after to take care of it. We're going to be there to arrest people and lay charges against them, and if you have victims, we'll take care more of the victim than the suspect, and the suspect we'll put him behind bars and I'm not going to go and counsel him because he stabbed his wife, I don't really care about him right now, it's the victim. [...] so we try to make sure that person is *safe*...(Interviewé 16, constable, 10 ans d'expérience).

On remarque ici qu'une distinction se fait entre intervenir lors des conflits et combattre le crime : empêcher que les adversaires ne se fassent mal ou ne se menacent est vu comme une activité non liée au crime alors que lorsqu'un acte criminel a été commis, il s'agit alors de combattre le crime en arrêtant les individus. Cette discrimination rejoint celle que l'on retrouve dans la littérature et qui a conduit à minimiser le lien entre le travail policier et la prévention des crimes. En général, la présence d'un acte criminel entraînerait une judiciarisation de l'intervention en commençant par une arrestation. On retrouve ce contraste chez plusieurs de nos interviewés. Par contre, on retrouve aussi l'exercice de la discrétion policière qui rend cette distinction entre l'intervention dans un conflit criminel et non-criminel beaucoup plus floue. Dans certaines situations où il y a eu commission d'infraction ou d'acte criminel, il n'y aura pas d'arrestation pour différentes raisons : la perception que

la plainte ne sera pas poursuivie en cour, la gravité minime de l'acte, les répercussions d'une judiciarisation. L'exemple suivant l'illustre bien :

Problème de taxi, client qui veut pas payer, c'est des problèmes qui se règlent assez vite. Si la personne veut pas payer, ça implique qu'il faut la mettre en état d'arrestation puis procéder pour obtention frauduleuse de transport. Ça c'est l'article au code criminel. Sauf que pour une course de 8\$ ou 12\$, puis le chauffeur de taxi veut absolument procéder : je dis : « Écoute bien, on s'en va à la cour avec ça il n'y a aucun problème, sauf que si c'est remis trois fois, puis que tu passes trois jours à la cour, trois journées différentes, ton 12\$ tu vas le manger bien des fois. Pendant que tu vas être assis dans la cour, tu pourras pas faire de taxi. Écoute, on va essayer de s'arranger, essaye de prendre des arrangements, ci, ça. Si t'es pas capable, on ira à la cour, mais t'es mieux de te présenter! » [...] Tu dis au chauffeur de taxi qui est notre victime, tu dis : « Écoute, je comprends 12\$ c'est choquant, sauf que je veux t'avertir qu'il peut arriver ça, et ça. Alors si tu décides de porter plainte, je vais prendre le rapport parce que ça va prendre une heure, une heure et demie de mon temps à remplir les multitude de rapports que j'ai à faire pour ça, fais moi pas perdre mon temps puis perds pas le tien, pour 12\$. La personne a fait un acte criminel c'est correct, je vais l'accuser puis elle va venir, parce que si elle vient pas on va avoir un mandat d'arrestation contre elle, sauf que fais-moi pas travailler pour rien. » [...] Bien des fois aussi il faut que tu fasses réaliser aux gens dans quoi ils vont s'embarquer justement. Exemple les deux frères, ça va bien, sauf qu'ils prennent un coup, puis pour une niaiserie ça se pogne puis ça se tape la babine. Le gars il est choqué, il veut porter plainte contre son frère. Je dis : « As-tu pensé que c'est ton frère, j'excuse pas ce qu'il t'a fait, t'es choqué contre lui, t'es prêt à lui arracher la tête je peux comprendre ça, sauf que dans 3-4-5-6 mois, tu seras pas saoul à l'année toi, t'es saoul aujourd'hui, vous avez pris un verre pour x raison, vous vous êtes chicanés. T'es choqué contre lui, puis je serais choqué contre mon frère qui m'aurait fait ça je te l'accorde. *Sauf*, que tu portes des accusations criminelles contre ton frère, qui va avoir un dossier criminel s'il est trouvé coupable, puis je pense que j'aurais pas de trouble à gagner ma cause ici, pas mal certain qu'il va être trouvé coupable; je te dis pas qu'il va faire douze ans de prison, c'est pas ça que je te dis, il va avoir un dossier criminel, pour une chicane de famille. Pense comme il faut à ton affaire avant de dire oui j'écris. Parce que dès que tu me dis : Oui, Go, moi j'écris puis je ne vire plus de bord. Je m'en vais puis on va jusqu'au bout. Je prends pas un rapport au cas où ça recommence dans trois semaines; non non. Il l'a fait, on procède, c'est fini. On se reverra à la cour dans six mois. Puis ça va être contre ton frère. » Là

des fois : Ouains... Parce que si tu dis toujours : Tu veux porter plainte? Pas de problème! Envoye on écrit. Ah! on écrit tout le temps. À un moment donné, un : tu surcharges en arrière la cour, puis deux : le trois-quart du temps tes témoins ou ta victime ne se présentent pas. Quand t'as plus de victime, t'as plus de crime, donc t'as pas ta raison d'être encore, t'as pas d'affaire là : il n'y en a plus de plainte, on annule la plainte, c'est terminé. (Interviewé 13, sergent, 15 ans d'expérience).

Dans le cas où un acte criminel a été commis, les questions à considérer seraient la présence ou l'absence de plainte, les pouvoirs des policiers dans ces cas, leur pouvoir discrétionnaire et ce qui l'influence, ainsi que le ou les geste finalement posés par les agents (arrestation, amende, expulsion, avertissement, etc.). Selon certains interviewés, la présence de lois ou règlements régissant les comportements leur fournit dans certains cas plus d'outils, plus de pouvoir, pour prévenir efficacement l'escalade du conflit :

Dans le fond nous dans un conflit comme ça, on n'a pas de pouvoir, c'est-à-dire aucune loi nous gère, personne a raison ou tort, c'est un conflit qui est dur à gérer parce que c'est familial. (Interviewée 10, constable, 5 ans d'expérience).

Au début tu peux pas prévenir l'escalade du conflit parce que j'ai rien pour intervenir. T'as deux personnes qui se chicanent puis la seule chose qu'ils font c'est qu'ils troublent la paix des voisins. La seule chose qui peut arriver c'est : si vous arrêtez pas de crier je vais être obligé de vous émettre une contravention au niveau d'un règlement municipal. Ça règlera pas grand chose au niveau de l'escalade du conflit [parlait de l'escalade à plus long terme]. (Interviewé 11, constable, 16 ans d'expérience).

Ce qui est plaisant sur les endroits licenciés comme celui-là [bar], on a des moyens légaux et quand même assez forts pour intervenir, régler le conflit s'ils veulent pas comprendre [retirer le permis de vente d'alcool]. Tandis que si on a un conflit au niveau d'un couple, c'est plus délicat, à moins qu'il y en aie un des deux qui aie réellement fait une menace au criminel ou un voie de fait ou quoi

que ce soit, là c'est clair : arrestation, on te sort de là, on va vous faire passer la crise, puis après, ça va être des intervenants qui vont vous gérer. (Interviewé 4, sergent, 20 ans d'expérience).

Ces outils d'intervention peuvent être soit appliqués, soit présentés comme conséquence possible de la poursuite du conflit et de la non-obtempération. Dans les deux cas, cela donnerait aux policiers plus de pouvoir pour prévenir efficacement l'escalade. Ericson (1982, p.13) présente justement cette notion :

Rules serve as tools of power and as justifiers of actions taken. [...] [The law] provides 'blanket' cover through the wide range of substantive offences available to handle any troublesome situation the officer is likely to confront (Bittner, 1967, 1967a, 1970; Chatterton, 1976). Also, the legal procedures for police actions are so enabling that there are very few instances when what the officer wishes to do cannot be legitimated legally (McBarnet, 1979, 1981).

Lorsque les policiers décident de ne pas procéder à une arrestation ou que la situation conflictuelle ne présente pas de caractère criminel, il existe alors une diversité d'interventions possibles pour prévenir la continuation du conflit et une escalade possible de la violence. Nous les présentons dans la prochaine section.

2.2 Actions possiblement pacificatrices

Nous avons regroupé ces interventions en deux catégories : la première a trait au dialogue, la seconde à la séparation durable des protagonistes. Elles regroupent en fait quatorze des quinze interventions possiblement pacificatrices rassemblées par Cusson (2000b).

2.2.1 *Le dialogue*

Le dialogue occupe une place fondamentale dans l'intervention lors de conflits. Nous avons choisi de présenter ces aspects en deux parties, la première touchant au contenu et la seconde à la forme. Mais d'abord, voyons ce que ce policier en dit :

Il y a des policiers peut-être qui vont être moins patients verbalement et qui vont passer à d'autre chose, et d'autres qui vont être *trop* patients et qui vont se laisser marcher sur les pieds. Mais moi *j'aime* le dialogue, je suis à l'aise dans le dialogue, je trouve ça stimulant comme défi de désamorcer une situation par la parole. C'est sûr que brasser et donner des coups etc. tout le monde peut faire ça. Sauf que c'est une solution peut-être un peu trop simple, puis pas civilisée. Je pense qu'on a quand même une certaine formation, faut tendre à quelque chose de plus. [...] Il y a des cours qu'on peut suivre à l'interne de « judo verbal », c'est un nouveau terme à la mode pour expliquer ça, de dire on désamorce la situation verbalement *si possible*, mais il faut s'adapter à la situation, elle peut changer en une seconde, on peut être en train de parler à un individu, penser qu'il est calme, et tout-à-coup il va exploser et là il faut être prêt à intervenir. Mais ce qui est important c'est de savoir que si ça marche pas on *peut* utiliser la force. Et c'est ça finalement qui distingue la police de n'importe quelle autre organisation. (Interviewé 9, constable, 3 ans d'expérience).

2.2.1.1 *Le contenu*

Nous avons relevé certains éléments du contenu du dialogue qui semblent contribuer à régler les conflits comme les appels à la raison, la valorisation, l'écoute, l'offre de solutions, de conseils, d'information, d'explications, l'émission d'avertissements, d'ordres. Les prochains extraits

illustrent un élément du discours qui semble important pour prévenir l'escalade des conflits :

L'écoute est très importante, autant pour l'analyse que pour l'importance que tu donnes à la personne. Essayer tout de suite de parler, la personne va peut-être penser que tu prends parti pour l'autre. Elle a *besoin* que tu l'écoutes conter son histoire; pour elle c'est un soulagement, c'est un défoulement. [...] L'écoute est très importante, autant que le silence. La personne se dit : Il prend le temps d'y penser, ce qu'il me dit, c'est pensé, c'est réfléchi, plutôt que de donner des solutions tout de suite après l'avoir entendu. C'est peut-être mieux à ce moment-là de réfléchir, puis de lui *poser* des questions. Pour encore plus développer ce qu'elle a dit, puis de l'amener *elle* à trouver des solutions. C'est de la diriger vers ce que tu penses qui serait bon. Parce que si tu lui donnes tout de suite, elle peut te le refuser, puis c'est dur après ça de lui vendre l'idée. C'est de la stratégie en fin de compte : d'arriver puis de l'amener à dire : Ok, je devrais faire telle affaire. À ce moment-là la discussion est bien moins dure. Quand ça vient de toi c'est mieux de dire : « Je pense que ça serait mieux ce soir que je ramasse l'essentiel puis que j'aille coucher chez mon chum, ou chez ma mère ». Que d'arriver dire [ton rapide et assez autoritaire] : « Tu serais bien mieux de ramasser tes affaires puis d'aller coucher chez ta mère ». Vois-tu la différence? De toute façon, toute personne est intelligente. À preuve du contraire, à la base, on a tous affaire avec du monde qui sont des êtres humains, qui sont capables d'analyser, de trouver des solutions à leurs problèmes. C'est juste de les *amener* à les trouver leurs solutions. Parce qu'ils sont accrochés sur un fait. Sont accrochés sur un événement qui s'est passé, ce qu'il y a autour devient irrationnel en somme, ça devient comme flou. Mais c'est d'arriver leur dire : ok- là t'as ça, mais oublie pas, t'as autre chose, t'as des enfants aussi, t'as des choses, si t'as besoin d'aide, on peut te fournir des ressources. On peut te diriger vers les ressources dont t'as besoin. Donne-moi juste la volonté que tu veux t'aider puis on va t'aider, parce que c'est *ton* problème, c'est pas mon problème, puis il faut que tu passes à travers. (Interviewé 6, sergent, 13 ans d'expérience).

Donner le temps aux gens aussi. Quand t'arrives, qu'est-ce qui se passe, qu'est-ce qui se passe, prend ton papier, ah ouais.. [écris vite vite]. [...] Non non. C'est pas de même que ça marche. [...] Il faut que tu prennes le temps d'écouter le monde parce que si t'es tout de suite sur ton papier il va dire il se calice de moi il veut faire son rapport, il veut s'en aller au plus vite [...] C'est tout le temps de

laisser aux gens le temps de se calmer. Tu dis : Ok. (tape tape) assis-toi [ton ferme]. Là tu vois, ça souffle fort, ça a mal partout : « J'ai rien que le goût de le fesser! ». « Ben oui mais assis-toi, fesse la table à la place ». « Ok ok ». Faut que tu fasses- il y avait un mot comme ça en psychologie - la *ventilation*. (Interviewée 10, constable, 5 ans d'expérience).

Prévost (1989, p. 110) va dans le même sens lorsqu'il affirme que « la seule expression des griefs de chacun amène d'ailleurs la plupart du temps la conclusion du conflit. » Il poursuit en disant que l'on « doit prêter attention à tout ce qui est dit et exiger le silence des autres personnes présentes. Il faut permettre à toutes les parties de s'exprimer, sans quoi certaines personnes pourront se sentir frustrées. On doit aussi éviter de prendre sur place des notes détaillées ». Ces extraits soulignant l'importance de laisser ventiler les individus contrastent quelque peu avec l'extrait suivant tout en poursuivant le même but:

Pour faire baisser la tension, un c'est de l'ôter de vision, puis d'attirer son attention, puis de lui poser le plus de questions possibles. Que ça soit *banal*, que ce soit n'importe quoi; moi je vais arriver : « Ok bon, bouge pas, attends un peu, c'est quoi ton nom? » Là il va : « Ouais mais là.. » – « Attends un peu, comment t'écris ça ton nom? » Tu lui fais répéter des affaires, là tu viens de capter son attention. C'est d'avoir son attention. [...] Là tu l'écoutes : « Il m'a fait ça il m'a fait ça ». « Ok c'est beau. Quand est-ce que ça s'est passé, comment il t'a fait ça ». Là il voit que tu l'écoutes. Fais que lui pendant que tu penses à une affaire, il ne pense plus à l'autre. Il est moins focussé à vouloir retourner frapper l'autre. [...] Je captes son attention, là je dis : Eye, ça serait bon que t'aïlles te coucher ce soir ». « Ouais je vais aller me coucher je pense ». Tu lui mets quelque chose dans la tête, il s'en va se coucher puis c'est fini. S'il faut, on va rester là jusqu'à temps qu'il s'en aille, qu'il soit rendu au bout de la rue, puis l'autre qu'il soit parti de l'autre bord de la rue, on va juste attendre. (Interviewé 8, constable, 3 ans d'expérience).

Quoique la technique puisse différer en partie, l'objectif reste de « faire baisser la tension ». Le contenu du dialogue de nombreux interviewés illustre plusieurs des rôles proposés par Black (1993) : par exemple les rôles

d'informateur, de conseiller, de médiateur, d'arbitre, de pacificateur amical ou répressif. La communication d'informations, de solutions alternatives peut contribuer à calmer l'individu en conflit :

Le monsieur s'était fait remorquer son véhicule, la remorque est arrivée sur les lieux entre fait pour lui dire où il était. Mais la remorque voulait se faire payer avant, etc. Le monsieur commençait à être révolté contre la remorque, parce qu'il savait qu'il s'était fait avoir, il n'avait pas vu les indications, c'était mal indiqué, alors moi j'ai calmé les esprits entre les deux parties, fait comprendre à l'automobiliste, ses droits, qu'il n'était pas obligé de le payer tout de suite, parce que le remorqueur ne lui dira pas qu'il n'est pas obligé de le payer tout de suite hein, lui il voulait se faire payer tout de suite pour sauver des procédures. Je lui ai dit qu'il n'était pas obligé de le payer tout de suite, puis que s'il n'était pas d'accord, il a juste à prendre des photos, je lui ai donné des petits trucs au moins, qu'est-ce qu'il pouvait faire pour se monter un dossier, s'il voulait aller à la cour aux petites créances. Ça a fait baisser la tension, puis le monsieur a pu récupérer son auto, est parti avec. C'est sûr que si j'avais pas été là, le monsieur ça aurait viré en voie de fait contre le gars de la remorque... (Interviewé 15, constable, 8 ans d'expérience).

Les policiers peuvent aussi informer des conséquences répressives de continuer le conflit et faire appel à la raison des protagonistes :

La femme ne voulait pas que l'homme soit expulsé, elle voulait juste qu'on lui parle, puis qu'on s'assure que le conflit n'allait pas escalader justement. Donc notre intervention s'est limitée à ça : aviser très fermement l'individu qu'on ne veut pas revenir ce soir pour ça, puis si on a à revenir, c'est sûr et certain qu'il va être arrêté. En expliquant les faits. En fait, c'est de lui donner les conséquences de ses actes : ça on utilise beaucoup ça. C'est pas tant des menaces d'aller en prison, que de faire prendre conscience à l'individu que : Eïe, on est là, puis si tu frappes, ou si tu menaces, c'est certain qu'on va t'arrêter, on est là pour ça. Juste pour faire un parallèle avec une sortie de club, peu importe le conflit sur lequel on intervient, on utilise régulièrement ça, parce que dans un conflit à un moment donné, les gens deviennent très émotionnels, et axés sur le moment présent et l'injustice qu'ils perçoivent avoir subie. C'est juste ça qui compte. Et quand l'alcool est mêlé là-dedans en plus, ou la

sentimentalité, s'il y a une tierce personne impliquée, là ils oublient complètement la raison. Nous, c'est sûr qu'on peut faire une présence, verbalement on peut dire aux gens : Arrêtez! Mais l'idéal c'est d'attirer leur attention sur nous, puis sur le fait de : Calme-toi, prend une bonne respiration puis pense; avec ta raison au lieu de tes émotions; je comprends t'es fâché, mais si tu frappes tu vas avoir un casier judiciaire, puis si t'as un casier judiciaire tu vas avoir de la misère à te trouver un emploi plus tard. Donc c'est des mots clés comme ça qui envoient des signaux de dire : Ouais, police, arrestation, c'est pas vraiment ça que je veux. Puis après, c'est pas juste de dire : Ok va-t-en de ton bord, va-t-en de ton bord, puis c'est fini, mais c'est d'essayer de lui donner une alternative pour régler son conflit d'une autre façon. Donc on est là aussi pour donner la référence, de voir un peu ce qui s'est passé, puis si c'est anodin, de dire : Écoute, tu trouves pas que c'est un peu bébé? - Tu parles avec la personne tu te mets à son niveau - pour une histoire de fille ou pour une histoire d'accrochage, c'est un peu ridicule. Vous avez consommé tous les deux on comprend ça, pas de problème, mais pour ce soir, c'est terminé, cet individu tu ne le connais pas, tu ne le reverras probablement jamais. On essaie de régler le conflit finalement. Quand ça a rapport à autre chose comme de l'argent ou une dette, quelque chose dans ce genre, on dit aux gens : Qu'est-ce que tu penses qu'il t'a volé, veux-tu porter plainte pour le vol? S'il porte plainte, là on peut agir d'une autre façon, s'il ne veut pas porter plainte, on dit : Écoute, tu vois, tu penses qu'il t'a volé, il n'y a pas de preuves ou quelque chose dans ce genre-là, tout ce qu'il te reste comme recours c'est admettons, les petites créances. Ou sinon bien on lui dit : Pour 20\$ pense-tu que ça vaut la peine de risquer l'emprisonnement, de risquer le casier judiciaire, ou bien si ça serait pas mieux ce soir de laisser faire ça, d'accepter dans ton ego que tu t'es fait rouler pour ce soir, puis c'est fini, tu te feras pas prendre une deuxième fois. À un moment donné t'amènes l'individu à raisonner, il commence à raisonner, l'émotion se calme, il prend une respiration et comprend que ça vaut pas la peine de continuer... (Interviewé 9, constable, 3 ans d'expérience).

Un truc que je trouve super efficace c'est : « Mais pourquoi t'es agressif de même? » Souvent, c'est de faire prendre conscience à la personne qu'elle est agressive; c'est peut-être banal, mais des fois tu vas crier puis tu t'aperçois pas que tu cries, jusqu'à temps que quelqu'un : « arrête de crier, pas besoin de crier je t'entends très bien. Je t'ai écouté, je vous ai écouté, je veux bien vous parler, mais si vous ne me laissez pas la chance de vous parler, de vous expliquer ce qui se passe, on se comprendra pas. Si vous arrêtez pas de m'interrompre je ne peux rien faire, je ne peux pas vous expliquer ».

Des fois c'est de faire prendre conscience à la personne avec qui tu discutes de son état, son état d'âme, son état d'être. [...] Donc 1 : il se concentre plus sur lui, il se concentre un petit peu moins sur ce qui se passe, le conflit qu'il y a, il ou elle est plus parlable, puis là c'est plus facile d'entamer une discussion. (Interviewé 11, constable, 16 ans d'expérience).

En plus de faire appel à la raison des gens, pour arrêter le conflit, les policiers peuvent aussi faire appel à d'autres qualités des individus en les valorisant:

Peut-être de flatter ces gens-là, en voulant dire : Vous êtes assez intelligents pour comprendre. Qu'est-ce qu'on peut trouver comme solution? [...] Si tu les flattes un peu, ils n'ont pas le choix de dire : Oui je suis capable de prouver que je suis intelligent, bon c'est quoi la solution? Si vous en avez pas, moi j'en ai des solutions pour vous autres... (Interviewé 4, sergent, 20 ans d'expérience).

Des fois tu leur dis : « Vous agissez comme des enfants! [...] Vous êtes deux adultes matures – ça souvent ça marche : Vous êtes matures? Oui. Vous travaillez? Oui. Vous avez une tête sur les épaules? Oui. Vous avez l'air brillant vous! Ben oui! Puis vous Madame, vous avez l'air d'une bonne femme? Ben oui! » Là tu les crinques, tu les mets *super* beaux... (Interviewée 10, constable, 5 ans d'expérience).

Finalement, certains policiers ont soulevé l'importance d'agir en conséquence de leurs paroles afin de préserver leur crédibilité et obtenir le respect des citoyens. La perte de ce respect et de cette crédibilité pourrait éroder l'efficacité de l'intervention et ouvrir la porte à une escalade soit du conflit initial soit envers les policiers.

Mais si jamais tu dis à une personne : Calmez-vous ou sinon je vous arrête, bien si la personne ne se calme pas, t'es *mieux* de l'arrêter; parce que tu vas perdre toute ta crédibilité face à cette personne, puis aussitôt que tu perds ta crédibilité, t'as perdu le contrôle de la

situation. Fais que c'est très important de garder le contrôle d'une situation. (Interviewé 7, constable, 9 ans d'expérience).

On retrouve d'ailleurs ce conseil chez Adams (1971, p. 209) : « *do not make a promise that you cannot keep. Once you have made such a statement, you may be committed to take action or lose your effectiveness* ».

2.2.1.2 La forme

En ce qui a trait à la forme du dialogue, plusieurs éléments semblent contribuer à la désescalade des conflits comme le respect, le calme, le ton de voix, la fermeté, l'adaptation du discours, la disposition physique.

J'arrive, les gens s'obstinent, sont à deux pouces du nez, commencent à se pousser; j'interviens entre les deux : « Tu t'en vas par là puis tu t'en vas par là [ton autoritaire] ». [...] Il faut qu'il y ait une réponse instantanée : « Je t'ai dit va-t-en là-bas ». Ils se rengueulent, je le prends et je l'accote au mur : « Eïe qu'est-ce que tu fais? Je t'ai dit va-t-en là-bas, pourquoi tu t'es pas reculé? Quand je te dis de quoi tu vas le faire, calme-toi, c'est fini la bagarre » [...]. Donc lui tout de suite en partant il te concède que bon c'est lui qui mène. [...] L'utilité d'avoir [...] des pacificateurs, que ça soit des policiers ou autre, c'est de pouvoir remettre leur conflit dans les mains d'une personne, une tierce personne qui va le régler, un peu comme un arbitre. Donc il faut lui faire sentir que c'est moi l'arbitre. À partir du moment où je suis ici, il n'y en a plus de conflit c'est fini, il n'y a plus de bagarre il n'y a plus rien. Si t'as quelque chose à revendiquer parles-moi en, sinon va-t-en chez vous. Ça c'est s'il n'y a pas eu de blessures évidemment. C'est d'être ferme sans être arrogant pour autant. (Interviewé 9, constable, 3 ans d'expérience).

Quand on garde notre calme, puis on respecte l'autre, c'est encore *plus* facile. Parce que si j'arrivais admettons en parlant fort ou en profitant comme de mon pouvoir, puis : Moi je suis la police, puis tu vas faire ci puis tu vas faire ça; comme l'ordonner, l'autre personne il va avoir un effet de défense, puis l'orgueil va faire que ça peut dégénérer entre le policier puis l'autre qui fait un conflit. Mais si on

le respecte puis on garde notre calme, puis on explique que si ça continue il va se passer ça et ça, l'autre personne va arrêter. (Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

In that case, they'd be screaming loud, you'd still try not to scream, because once you scream, *they* continue screaming, and then *you* lose control, as a police officer, you can't lose *your* control, you have to be in charge of the situation, so you try to speak calmly as well, and many times when people are screaming, then they try to figure out what you're saying, so they have to lower their voice to hear you too, so that often helps. *Occasionally*, you have no choice but to scream, but that's to give an order. You know, like in that situation, even though we came, we started speaking to him, explain to him: "Sir, can you please calm down", trying to ask him to come down to the sidewalk so we can speak, he did not have anything to do with us, so *there* we had to raise our voice in the sense that we had to give him an order: "I'm not asking you anymore", we have to tell him loud: "You're going to the sidewalk right now!" And then physically grab him by the arm in some type of lock, and bring him to the sidewalk. Because he just lost it, he wouldn't listen to us, we were there, he didn't care if we were there. We had no choice but to talk *loud*, and *order* him to go to the sidewalk. He realized once we raised our voice, that we were there, that we were not going to just leave. [...] It all depends on the call, because sometimes you can't be friendly, you just have to be mean right away- not *mean* in the sense- but you have to draw a line and you have to use your authority right away, and that means ordering people or arresting people right away, instead of just being friendly. Sometimes you have no choice, and then, what's more important is taking control of the situation, being somebody who is able to arrive on the scene, show who the authority figure is, show that *you* are in control, that you haven't lost any control, and that there will be consequences to every action and people have to realize that. Because sometimes you can't be friendly all the time, it just won't work. [...] I guess the most important is: have control of the situation and *show* control, *show* authority figure, because when you arrive on a crisis situation, people have kind of lost it a bit there, you need somebody to take complete charge. (Interviewé 16, constable, 10 ans d'expérience).

Toujours rester calme, le plus calme possible, même quand tout le monde est sur le nerfs, je pense que si t'arrives sur une intervention puis *t'es* sur les nerfs, t'énerve tout le monde, jamais tu va avoir le contrôle, au contraire, au lieu de calmer les esprits le monde vont s'exciter. La première chose c'est de chercher le calme et l'attention

de tout le monde. C'est de se mettre au niveau de la personne avec qui t'as affaire, c'est pas de la discrimination mais quelqu'un qui va crier après toi qui va dire Vous, dis-lui pas Tu, parce que tu risques de l'insulter. Puis le gars qui va sacrer comme un démon puis qui va te tutoyer à tour de bras, sors pas tes mots du dictionnaire puis commence pas à le vouvoyer, parce qu'il comprendra *rien* de ce que tu lui dis. Donc un des ingrédients de la recette si tu veux, c'est de te mettre au niveau de la personne avec qui t'as à intervenir. Soit une coche plus calme qu'eux, *pas trop* parce que tu peux les énerver, mais juste un petit peu plus calme qu'eux autres, puis tu vas les amener à se calmer. (Interviewé 11, constable, 16 ans d'expérience).

Certains de ces éléments sont soulignés par Prévost (1989, p. 109)

lorsqu'il décrit comment calmer les belligérants lors de disputes:

Il importe surtout de dégager une impression de neutralité, de calme et d'assurance. La simplicité et la souplesse sont de rigueur. Le choix des mots utilisés, le ton de la voix, l'expression des gestes et du visage doivent laisser entendre que l'on comprend bien la situation. On ne doit pas donner d'ordres formels, mais plutôt suggérer aux belligérants de se calmer. Une fois qu'ils se sont apaisés, on doit les rassurer, puis les encourager à s'exprimer.

On retrouve aussi ces conseils chez Iannone (1975), Adams (1971), O'Connor (1967) et Clowers (1962).

Plusieurs de nos interviewés ont insisté sur le fait que certaines personnes ne réagissent pas aux tentatives de vouvoiement et n'obtempèrent que lorsque les policiers emploient un langage plus familier. Ils notent que ceci ne correspond pas à ce qu'il devraient faire mais que pour une question d'efficacité ils sont amenés à agir ainsi.

Toujours rester neutre, être calme, de dire des choses qui ont du bon sens aussi, pas dire des choses que ça peut pas s'appliquer ou qui semblent inatteignables pour eux. Si tu commences à leur parler et puis ils ne comprennent pas, aussi être clair et précis dans ce que tu dis pour que tu sois bien compris. Je pense que c'est des clés que ça te prend pour rentrer dans un appel puis de prendre le contrôle de

l'appel, puis d'imposer ton rythme, parce que c'est *toi* qui est médiateur, puis c'est la cacophonie avant que t'arrives. C'est un désordre, alors c'est toi qui va mettre l'ordre. Alors si toi tu dis : « À partir de maintenant c'est comme ça que ça fonctionne, tow tow tow », en étant ferme, poli, en parlant calmement, puis en t'en allant il ne devrait pas avoir de problème. (Interviewé 13, sergent, 15 ans d'expérience).

2.2.2 *La séparation à plus long terme*

En plus de séparer immédiatement les individus et de dialoguer, les policiers peuvent décider dans leur intervention subséquente de séparer les protagonistes à plus long terme (pour la soirée, définitivement). Ils peuvent effectuer cette séparation de plusieurs façons, en expulsant un individu indésirable, en raccompagnant un belligérant dans un autre endroit, en arrêtant le ou les individus. Lorsque les individus ne sont plus en contact, il ne peut y avoir d'escalade, au moins pour la durée de cette séparation.

Si le mari porte plainte contre sa femme, et la femme porte plainte contre le mari, on va arrêter les deux personnes. Puis c'est souvent les façons les plus faciles de régler le problème. Parce que quand t'arrêtes la personne, tu lui donnes peu de latitude d'escalader son niveau de violence. La personne est arrêtée, elle est menottée, elle est embarquée dans l'auto de patrouille. L'autre personne, si elle est arrêtée également, elle est menottée et mise dans une autre auto de patrouille. Aussitôt que les deux personnes ne sont plus en contact, t'as réglé dans l'immédiat la situation de stress. T'as diminué le danger que ça devienne plus violent. (Interviewé 7, constable, 9 ans d'expérience).

Si ça ne marche pas, le dernier ressort c'est l'arrestation. Avec l'arrestation, le problème est réglé pareil : la personne est en arrestation, dans un véhicule ou dans les cellules. Il n'y a plus de conflit, c'est fini! Mais ça c'est toujours à la dernière limite, moi, c'est toujours à la dernière limite, on essaie toujours d'expliquer les choses, on lui fait comprendre les choses. Parce que ça ne fait pas mon affaire d'arrêter du monde; j'aime mieux leur faire comprendre la situation, puis prendre un peu plus de temps des fois à discuter,

puis que ça se règle. Mais si j'arrive à un endroit où il y a déjà eu un acte criminel, là j'ai pas le choix. (Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

On peut retirer de cet extrait que le dialogue et l'arrestation peuvent viser le même but : faire cesser le conflit. L'interviewé contraste l'arrestation relativement obligatoire dans le cas où un acte criminel a été commis, et l'arrestation comme outil parmi d'autres (dont le dialogue) pour arrêter le conflit (et possiblement prévenir la commission d'actes criminels). En fait, la l'arrestation, dans ces extraits, visait principalement à faire cesser le conflit : l'infraction de la loi devient alors une considération secondaire. Ericson (1982, p. 14) décrit cette pratique :

The criminal law becomes a 'residual resource' used when other methods of resolving a situation are unavailable or have been tried and are unsuccessful. [...] For the patrol police, this is particularly the case in interpersonal disputes and problems of public order and decorum. When all else fails or is deemed likely to fail, the officer decides he must remove one party in the conflict from the situation, and consequently he arrests someone. A specific infraction with a clearly applicable law does not determine the arrest, but rather the law is used to make the arrest to handle the situation.

Les prochains extraits illustrent d'autres moyens que l'arrestation de séparer à plus long terme des individus lorsque l'on craint une escalade ultérieure :

Puis on savait très bien qu'en laissant les deux personnes dans le même logement que quinze, vingt minutes, peut-être c'est un coup de couteau qu'il y aurait eu là. Un des deux se serait fait peut-être poignarder, ou encore des coups de poing ou une autre bagarre; puis ça on veut pas ça, alors tu expulses un des deux. (Interviewé 13, sergent, 15 ans d'expérience).

Quand c'est des chicanes de ménage, puis on voit que si on quitte, ça va continuer, si le moindrement on sent que si on quitte ça peut repartir un peu plus tard, là on ne prend pas de chance, on sépare le couple. Disons on va demander à l'homme s'il a un endroit pour la nuit, ou la femme. S'il y en a un des deux qui peut coucher temporairement, donc là on les sépare. Au lieu de quitter, puis de les laisser ensemble. Quand ça marche pas, faut qu'ils soient au moins séparés pour la nuit, le temps qu'ils retrouvent leur esprits. (Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

C'est la perception d'une possibilité d'escalade qui justifie dans ce cas l'expulsion d'un des deux adversaires.

Si on retourne une deuxième fois sur les lieux, bien souvent il y aura une arrestation préventive. On juge qu'il y a une possibilité de danger, de violence, on va retirer une personne du milieu, pour s'assurer qu'il n'y a pas quelque chose de menaçant qui peut arriver. [...] Parce que quand on retourne une deuxième fois à la même adresse, c'est parce qu'il y a eu perte de contrôle. La première fois ils ont peut-être senti qu'ils étaient capables de régler, de gérer la situation, la deuxième fois ils étaient incapables de gérer la situation. Donc souvent quand on retourne la deuxième fois, on s'oblige de séparer les deux parties parce que c'est la seule façon de régler un problème *vite*; à court terme, c'est le meilleur moyen. À long terme, moi je pense vraiment que c'est une question de dialogue s'ils veulent régler le conflit. (Interviewé 7, constable, 9 ans d'expérience).

On pourrait dire que dans ce cas, les policiers n'ont pas réussi à prévenir l'escalade la première fois ou qu'ils l'ont arrêtée à très court terme en laissant les parties ensemble. La seconde intervention, probablement plus efficace à moyen terme, démontre bien le potentiel d'escalade que présentent les conflits et l'importance d'une intervention autoritaire. Un autre policier souligne que c'est justement pour empêcher l'escalade qu'ils possèdent un pouvoir d'arrestation préventive (art. 495 du Code criminel). Finalement, la manière de procéder à l'arrestation peut aussi avoir une influence sur la possibilité d'escalade envers les policiers :

Souvent quand j'arrête du monde, je dis : «T'es en état d'arrestation, tourne-toi de bord, met tes mains dans le dos, va te menotter ». Puis il le fait. J'y touche pratiquement pas. Je lui dis : « Puis si tu résistes, je vais être obligé d'employer la force ». J'ai le sentiment d'avoir le contrôle la-dessus. Donc *en général*, il va le faire. [...] Mais si je le brasse, je le colle sur le mur, automatiquement il va bucker puis il peut y avoir un conflit ou on peut être obligé à se battre. (Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

2.3 Célérité

La vitesse de l'intervention semble être un thème pertinent à la prévention de l'escalade. Dans certains cas, lorsqu'une intervention a lieu en présence de plusieurs personnes, elle se fait rapidement afin d'éviter une escalade de la situation et assurer la sécurité de l'intervention. Le prochain extrait introduit cet élément de la célérité de l'intervention que nous développerons dans la partie traitant des facteurs influençant l'intervention policière. La policière décrit des cas de violence conjugale où il doit y avoir une arrestation :

Plus on est rapide dans notre intervention, moins que ça niaise, mieux c'est. Donc ils n'ont pas le temps de penser, il faut vraiment enlever le temps de penser puis d'intervenir rapidement. (Interviewée 0, constable, 12 ans d'expérience).

Ici, l'escalade proviendrait de la résistance possible des personnes après qu'elles aient eu le temps de réaliser ce qui allait se passer (qui est fort probablement indésirable) : la femme s'en prend aux policiers qui arrêtent son conjoint, ce dernier se débat.

PARTIE III : FACTEURS D'INFLUENCE ET POINTS DE VUE.

3. Facteurs influençant l'intervention

Jusqu'à maintenant nous avons tenté d'extraire les éléments de l'intervention qui nous semblaient bien résumer les propos des interviewés quand à leur façon d'intervenir lors de conflits entre citoyens et le lien qu'elle présentait avec la prévention de l'escalade. Comme ils nous en ont fait part, il apparaît évident qu'une grande variété puisse se manifester à travers ces éléments de base. Puisque notre objet d'étude consiste précisément en des situations conflictuelles ayant fait l'objet d'une intervention policière, le déroulement de la situation se trouve inextricablement lié au déroulement de l'intervention policière et aux facteurs qui l'influencent. Nous avons identifié quelques éléments qui semblent influencer l'intervention qui sera effectuée lors d'un conflit : les caractéristiques et attitudes des protagonistes, celles des tiers policiers et autres tiers possiblement présents, la nature et la durée du conflit, ainsi que l'environnement physique et sociétal à l'intérieur duquel le conflit et l'intervention s'inscrivent.

3.1 Les protagonistes

Plusieurs éléments liés aux protagonistes semblent influencer à la fois le potentiel d'escalade d'une situation et l'intervention dont elle fera l'objet. Entre autres leurs attitudes et perceptions face à l'intervention de la police dans leur conflit, leurs caractéristiques physiques et psychologiques, la présence d'intoxication, la classe sociale, le lien qui les unit. Black (1980) soutient que plusieurs variables sociales expliquent l'intervention policière lors de conflits

entre personnes qui se connaissent. Entre autres la race, la classe sociale, le statut au sein de la famille, l'âge, l'intimité qui unit les protagonistes, l'appartenance ou non à une organisation ainsi que la légitimité accordée à l'intervention policière. Nous avons déjà mentionné que dans certains cas, l'intensité des émotions des protagonistes présente un défi pour les policiers qui tentent de les raisonner et de les calmer.

Eventually when we do approach, she saw us, she is very used to the police, she's been arrested maybe fifty times. She probably deals with the police everyday, so it's not a new thing to her, so she didn't exactly stop, and then he didn't stop, he didn't realize until we were there. And he as well, did not care about the police, so we had to physically push them away from each other and try to figure out what's going on. (Interviewé 16, constable, 10 ans d'expérience).

Dans ce cas, l'arrivée policière, qui est habituellement suffisante pour stopper les conflits, n'eût pas l'effet désiré en raison de l'attitude des protagonistes face à la police. Black (1980, p. 36) appuie d'autres chercheurs ayant trouvé que les policiers ont tendance à être plus sévères lorsque les citoyens se rebellent contre leur autorité. De plus, une attitude négative envers la police peut rendre l'intervention plus difficile et plus dangereuse :

On arrive dans des familles où ils sont antipathiques à la police. Ça peut avoir un revirement complet puis que les deux personnes se revirent complètement contre les policiers. (Interviewé 6, sergent, 13 ans d'expérience).

L'attitude peut être une caractéristique invariable des individus ou s'exprimer selon les circonstances. Par exemple tout dépendant de qui a effectué l'appel :

Si c'est un des deux qui nous appelle dans le couple, ça c'est plaisant pour nous. Déjà c'est une entrée en matière à l'intérieur parce que :

« J'ai eu un appel de madame, de venir ici ». D'autres cas que j'ai vécus, où c'est les voisins qui appelaient parce que la crise était prise dans le logement à côté. Mais là, l'entrée en matière est pas mal difficile parce que la madame ne nous a pas appelés puis le monsieur non plus. Mais il faut intervenir, puis on n'est pas bienvenus là-dedans par les deux parties. (Interviewé 4, sergent, 20 ans d'expérience).

L'intoxication des personnes impliquées peut aussi contribuer à la difficulté de l'intervention pour faire cesser le conflit rendant les appels à la raison inopérants:

Des fois ils sont trop intoxiqués. Peu importe ce qu'on dit, il n'y a rien à faire, ils ne comprennent rien. Des fois ils commencent à réaliser ce qui se passe dans les cellules [...] Quand on a des problèmes souvent dans le secteur ici [centre-ville], c'est du monde soit qu'ils sont en boisson ou drogués. Ils ne réalisent pas, ou ils ne se rendent pas compte de ce qu'ils font. Donc c'est avec eux autres qu'on a plus de problèmes. Tandis que les autres, quand ils ont leur tête, on leur explique puis ils comprennent très bien. (Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

D'autres caractéristiques des protagonistes pourront aussi jouer un rôle dans le déroulement de la situation. Par exemple, les jeunes peuvent être plus faciles à séparer physiquement étant moins capables de résister; un conflit causé par des « niaiseries » comme le chien du voisin qui fait ses besoins partout pourra se terminer par des coups si l'autre voisin s'avère moins tolérant; un homme aux coutumes arabes sera profondément insulté et rendu agressif par l'envoi d'une policière à sa rencontre. L'appartenance à une classe sociale pourra aussi avoir une influence sur l'escalade :

Une intervention dans Hochelaga-Maisonneuve, sera pas la même affaire que dans Westmount. Un, dans Westmount t'auras pas vraiment d'escalade, tu vas interviewer quelqu'un dans Westmount, c'est des personnes aisées sur le gros salaire, la grosse Mercedes dans la montagne, c'est Vous, Vous, Vous, puis toi t'es quasiment

trou-de-cul à côté de lui. Puis t'arrives dans Hochelaga-Maisonneuve, il n'y a pas si longtemps, ça marchait encore à la tape sur la gueule pour que ça comprenne : « Là tu t'en vas la-bas ». C'est sûr que t'avais pas mal plus d'escalade dans Hochelaga-Maisonneuve que tu pouvais en avoir dans toute autre place.

[Tu dis escalade, tu parles entre les personnes qui sont en conflit ou entre vous et les personnes qui sont en conflit?]

Entre les personnes, puis entre les policiers et personnes. Parce que dans une classe sociale aisée à Westmount, jamais tu vas voir deux gars présidents de compagnie qui vont se frapper dessus, c'est pratiquement inimaginable. [...] Ça va se régler autrement que ça. C'est bien rare : « Eïe t'as tondu mon gazon, c'est ma limite »...Ça va s'entendre autrement que ça. T'arrives dans Hochelaga-Maisonneuve, un, ils veulent rien savoir de la police. Il s'est fait frapper : « Ah! c'est pas grave, m'a régler ça moi-même ». Ils veulent se faire justice eux-même, puis là ça se reffrappe. Quand le niveau de violence augmente, c'est dans ces quartiers-là. C'est pareil comme avant il y avait un poste, t'avais Westmount mais t'avais Pointe-St-Charles, St-Henri. Admettons à minuit t'intervenais dans Westmount : Oui, vous, vous, vous; t'arrivais dans St-Henri puis ça marchait comme à Hochelaga-Maisonneuve. Donc il fallait que tu changes; les gars saouls ça va s'obstiner, ça va se battre, ça va se poigner entre eux autres. Puis il y a un avantage, nous autres on est jamais saouls, donc on a tout le temps un sens critique qui est bon, au moins... (Interviewé 8, constable, 3 ans d'expérience).

3.2 L'environnement

Certaines caractéristiques de l'environnement semblent aussi influencer l'intervention qui s'effectuera et l'effet qu'elle aura sur la prévention de l'escalade du conflit. Nous avons discerné l'environnement humain et non humain. Dans l'environnement humain nous comprenons les tiers et témoins présents alors que dans l'environnement non humain nous incluons les lieux physiques d'intervention, ainsi que le contexte sociétal (politiques de service,

contexte social plus global). Par exemple, dans un milieu hostile et criminalisé, les policiers ont intérêt à ne pas traîner :

Quand on fait des interventions exemple St-Laurent Ste-Catherine, ça appartient tout aux motards ça. Puis on le sait, c'est des lieux d'intervention où t'arrives bien des chars, t'arrêtes qui tu as à arrêter, tu les mets dans le char puis tu *t'en vas*. Tu prends pas la chance, parce qu'à un moment donné tu vas avoir cent crottés autour de toi, puis il y en a un qui va te tirer puis : c'est venu d'où ça. [...] T'as des interventions il faut que ça soit rapide, poigne-le, met-le dans le char, puis va-t-en avant qu'eux autres aient le temps de s'établir un plan de match et de t'entourer. (Interviewé 14, constable, 3 ans d'expérience).

Quand on a à régler des conflits, nous, dans le secteur [centre-ville], c'est presque toujours sur la rue. Très rarement à l'intérieur. Ça va être des conflits de bar, comme le meilleur exemple c'est le Peel Pub ou le O'Toole's quand la fin de semaine ça sort vers trois heures, ils se sont regardés de travers toute la soirée, puis les jeunes coqs ils sortent puis ça s'essaye. Quand on arrive, c'est toujours très rapide, si à notre arrivée ils se calment, ça va, ils se dispersent, mais s'ils continuent à se battre ou tout ça, bien il faut les séparer puis des fois les arrêter. Mais c'est pas des conflits qui s'éternisent ça, c'est très rapide. Dans le secteur, quand les conflits sont sur la rue, il faut qu'ils se règlent très très rapidement. Ça veut dire que si on a à arrêter quelqu'un, on l'arrête, puis c'est dans le véhicule, puis on part. Parce que plus le conflit est long à se régler, plus il y a un attroupement. Parce que dès qu'il y a un conflit, il y a toujours du monde dans le secteur, sur le trottoir. Donc il commence à y avoir un attroupement, puis là ça peut devenir dangereux. C'est pour ça qu'il faut que ça se fasse rapidement. Quand c'est des conflits qui sont dans des maisons, bien il y a moins de témoins, il n'y a pas de curieux fais que c'est plus facile. Travailler sur la rue c'est plus difficile. (Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

On voit encore ici ce souci d'éviter qu'une escalade de la situation ne se produise. Dans certains cas, les tiers présents peuvent gêner le travail des policiers ou contribuer à envenimer la situation:

Il y a d'autres facteurs qui ne t'aident pas en arrière; parce qu'il y a du monde qui crient en arrière: Eïe tabarnak, avez-vous fini de niaiser? Sortez-le d'ici ce calice-là. Là ça le refait remonter, ça fait renaître sa crainte. À ce moment-là, c'est de dialoguer, puis là tu vois tranquillement on va s'approcher; là: Oup! Arrêtez, approchez-pas! Non, non, calme-toi, met le couteau sur le comptoir, relâche la femme, puis tu va embarquer avec nous autres, on va t'emmener au bureau d'enquête, on va écouter ton histoire, tu vas rencontrer un enquêteur, tout va bien se passer [ton bas, lent et calme]. Tu vas pas être maltraité, même te payer un café. Le ton, le regard... Faut pas que tu sois menaçant. (Interviewé 6, sergent, 13 ans d'expérience).

Ça c'est un exemple de conflit qui aurait pu aller en escalade parce que t'avais plusieurs individus alentour du conflit qui n'étaient pas nécessairement dans le conflit mais qui le vivaient pareil. Et quand les gens vivent les conflits, même s'ils ne sont pas dans le conflit, ils se sentent comme part entière du conflit, toi ça fait juste compliquer ta tâche quand tout le monde veut essayer de mettre son grain de sel: « Puis moi j'ai dit ça puis » etc. Donc ça c'est pire. Quelqu'un qui n'a pas d'expérience dans la police va se laisser embarquer par tout ce monde-là et il va dire: « Ah c'est quoi l'histoire, je comprends plus, je suis perdu », puis toi-même t'as l'air perdu donc t'as l'air de quelqu'un qui est là et qui ne sait même pas ce qu'il fait là. La dernière chose qu'une police veut avoir l'air c'est niaiseux... (Interviewée 10, constable, 5 ans d'expérience).

Ces extraits illustrent encore une fois l'importance d'isoler les diverses parties du conflit. Les autres tiers présents peuvent être nuisibles mais peuvent aussi s'avérer utiles aux policiers pour arrêter le conflit. Prévost (1989, p. 109) suggère de demander l'intervention de parents ou d'amis ayant de l'influence sur le ou les individus à contrôler. On peut voir cette stratégie dans le passage suivant :

On a réussi à le calmer, tout ça, mais on s'est servi aussi du meilleur ami, on l'a emmené avec nous dans l'auto, on l'a localisé, puis on lui a dit: « Viens on va aller parler à ton chum ». (Interviewé 2, sergent, 10 ans d'expérience).

3.3 Le conflit

Il paraît évident que certains éléments du conflit lui-même puissent influencer l'intervention, l'escalade et le dénouement de la dispute. On peut penser entre autre à la nature du conflit et sa durée. Nous ne nous attarderons pas sur cet aspect en détail, mais l'exemple suivant donne un aperçu de l'intervention qui peut se faire dans les conflits familiaux.

Tu sais que tes voisins d'en haut se chicanent régulièrement. Une journée tu dis hmm, il me semble qu'ils se chicanent plus que d'habitude tu décides d'appeler la police. On arrive, on est quand même au *début* de la chicane. Souvent tu parles avec ces gens-là puis oups, le fait que la police soit là ça les calme. Parce qu'ils ne sont pas habitués à recevoir la police sont au *début* d'une chicane. Ces gens-là se chicanent toujours verbalement, et là ils réalisent que oups ils sont peut-être allés un peu trop loin, tu leur parles, tu leur fais réaliser, tu prends le temps avec eux, quand tu sens que c'est calme tu repars puis souvent ça va rester calme jusqu'à la prochaine chicane verbale *mais*, ça va beaucoup apaiser. Ça c'est une situation où ça va s'arrêter là. Par contre, tes mêmes voisins, ils ont commencé l'escalade, puis là t'entends bang bang bang, il l'a poussée, je sais pas, t'appelles. Là déjà le niveau de violence est augmenté. Toi t'arrives ils sont beaucoup plus agressifs parce qu'il y a eu une altercation physique. C'est plus difficile d'intervenir, c'est plus difficile de calmer, plus difficile de les apaiser. Souvent faut intervenir, elle elle veut porter plainte, ou elle ne veut pas, ou lui il... Donc c'est là que ça va se jouer en termes de difficulté. On va arriver, on va essayer de leur parler, mais ils crient par dessus toi, ils continuent à s'engueuler, la femme va souvent provoquer [...] Dans ces cas-là c'est mieux de séparer les personnes, puis d'en isoler une : amener une femme en foyer d'accueil, ou demander à l'homme d'aller chez sa mère, peu importe, si on décide de pas porter plainte à ce niveau là, on s'arrange pour les séparer pour la nuit. Souvent la meilleure solution c'est la femme en foyer d'accueil, ils ne la laisseront pas partir pour la nuit, ils vont la garder donc on est certains que ça va s'apaiser s'ils sont plus ensemble, veut veut pas, le temps arrange les choses. Donc ça c'est une autre situation où on est comme au milieu. Puis dans le cas extrême, toujours les mêmes voisins, t'entends bousculer, bing bang puis fort, t'arrives, la femme saigne du nez, elle s'est fait frapper, on procède : on arrête l'homme, soit la femme va rester la nuit mais comme on sait qu'on va libérer

plus tard, on préfère en foyer pour femmes en difficulté. On l'emmène là, on arrête l'homme, on porte les accusations pour voies de fait en violence conjugale. (Interviewée 0, constable, 12 ans d'expérience).

3.4 Les policiers

Certaines caractéristiques liées aux policiers auteurs des interventions semblent influencer le déroulement du conflit et de l'intervention (Black, 1980). Nous en avons relevé quelques-unes comme la personnalité des policiers, leurs perceptions, leurs caractéristiques physiques, leur expérience, la présence ou absence de partenaire ainsi que les caractéristiques de ce dernier. La légitimité reconnue des policiers ainsi que la reconnaissance de leur droit d'user de la force pourront aussi avoir un impact sur la résolution des situations conflictuelles (Black, 1980). Les citations qui suivent développent cette notion :

Notre image a un gros impact parce que les cadets policiers [...] ou un agent de sécurité, c'est beaucoup plus difficile pour eux, parce que les citoyens ne les prennent pas au sérieux. Donc, ils ont beaucoup plus de difficulté à régler les problèmes. Des fois ils ne sont même pas capables de les régler, il faut qu'ils nous appellent. (Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

Parce que la mission policière, protection publique, blabla tout le kit, prévenir le crime, à la limite on peut se demander c'est quoi la différence entre la police et Tandem Montréal. On a les même objectifs en gros. Sauf que la différence c'est que nous on a le droit d'utiliser la force pour atteindre notre mandat. Et les gens je pense, au delà de la police de quartier, de ci, ça, quand tu demandes aux gens c'est quoi la police et qu'est-ce que ça fait, bien ça applique la loi puis pour appliquer la loi ça peut utiliser la force et ça ça sera toujours le fondement. Et quand on arrive justement dans un conflit, police de quartier, police professionnelle ou police traditionnelle, l'intervention est là quand même. Il y a des gens qui se battent, pour ma propre sécurité et pour empêcher que des gens soient blessés on

doit intervenir et si ça ne fonctionne pas on va utiliser la force pour séparer les personnes. Je pense que les gens l'ont en tête, on est légitimes. Parce que souvent tu vois dans les clubs un pacificateur qui existe c'est le doorman. Sauf que le doorman [...] les clients des fois vont contester sa légitimité, vont dire t'es juste un doorman et ici c'est un endroit public, parce qu'ils ne connaissent pas vraiment la loi. Le portier habituellement joue un peu le rôle de pacificateur parce que des gens vont dire bats-toi pas parce que sinon tu vas te faire mettre dehors par le doorman. Sauf qu'il y a des gens qui refusent l'autorité, puis ils vont réagir négativement à l'intervention du portier, donc à ce moment-là nous on est comme un niveau de plus, officiel, et pas juste pour ce club-là, c'est pour la ville au complet. Il y a une neutralité plus grande, une légitimité et une autorité plus grande. Parce que souvent les gens n'acceptent pas de se faire sortir par un doorman, on a souvent des problèmes avec ça, des gens qui nous appellent : « Il a pas d'affaire à nous toucher lui, c'est quoi son problème ». Souvent c'est qu'ils n'ont pas toute l'information, nous à ce moment-la c'est simple, on leur explique. [...] C'est un endroit privé accessible au public, ça appartient à un propriétaire, et ce propriétaire délègue son droit d'expulsion si on veut à ses portiers qu'il met en charge de la sécurité. [...] Il est autorisé à utiliser la force nécessaire pour t'expulser, ça les gens ne le savent pas, le portier va prendre le gars, le gars va se défendre, la bagarre va embarquer, les autres portiers vont embarquer, le gars va sortir à l'extérieur des fois avec une couple de bleus, des choses comme ça. Tandis que la police ça fait consensus, tout le monde le sait. Je dirais que c'est un instrument plus approprié pour les conflits parce que finalement le portier idéal c'est celui qui fonctionne comme nous autres, qui commence par le dialogue, et que si à un moment donné il voit que ça en vient aux coups, il va s'arrêter et appeler la police. Justement parce que sa légitimité peut être contestée, et que c'est pas tout le monde qui est au courant de ça et qui veut l'accepter. Pour plusieurs raisons mais... disons si je prends un club, t'as un premier pacificateur qui est le chum des belligérants, qui va dire arrêtez ça ou ça peut être une fille aussi, le gars va être là avec sa blonde, sa blonde va dire c'est assez, là il va peut-être prendre en considération ce qu'elle dit pour pas avoir une chicane avec elle en plus, après ça tu peux avoir un portier ou le serveur, pis après ça t'as la police. Sauf que c'est important *qu'on* soit là, ne serait-ce que dans la conception des gens, qu'il y a un potentiel d'intervention par la police, ça leur met une limite, ça les encadre un peu. (Interviewé 9, constable, 3 ans d'expérience).

Dans d'autres cas, la légitimité des policiers pourrait être remise en question et cela pourrait contribuer à escalader le conflit envers les policiers

(Black, 1980). Les caractéristiques personnelles du policier (expérience, personnalité) auront aussi un impact sur l'intervention et sur l'attitude des citoyens face à son intervention. Ces caractéristiques peuvent aussi influencer la légitimité accordée à l'intervention policière. Les passages suivants illustrent certaines de ces caractéristiques et leurs effets:

C'est à force aussi de travailler en équipe, quand tu travailles avec ton partner, d'avoir les idées, puis tout dépendant de notre personnalité aussi. Si je prends un policier qui a 5 ans de date, ou qui sort de l'école, l'expérience de vie n'est peut-être pas là. Mais si je prends un policier que ça fait 20 ans, ou 15 ans, qui a déjà vécu un divorce ou deux, parce qu'on a un des plus hauts taux de divorce dans notre profession, qui a passé par là ou qui a vécu telle ou telle situation, peut comprendre très bien la crise à ce moment-là, puis jusqu'où ça peut aller, puis c'est quoi les bonnes choses à mettre, des bons temps d'écoute, des moments de pause, des moments sans paroles, comment dialoguer avec les gens. Il y en a qui l'ont tout de suite. (Interviewé 6, sergent, 13 ans d'expérience).

Tu vas chercher ton expérience pour régler les conflits de ces gens. Là ils vont probablement, puis fortement l'accepter. Mais si t'arrives dans une chicane, puis tu n'as pas d'expérience, ou tu *démontres* ne pas avoir d'expérience, *tu vas avoir de la misère*. Puis, il y a toujours quelqu'un de plus vite que nous autres dans la vie, ça c'est pas compliqué, puis s'il s'aperçoit que t'as pas d'expérience, t'as pas de vécu, c'est bien de valeur, il va arriver quoi? Il va t'empisser, ok, il va te le dire : « Écoutes ben là, étouffes-toi le taon, mange tes croûtes, va user des culottes avant de me dire quoi faire. Encore là, faut être conscient de tout ça, toutes nos faiblesses nous autres par rapport à un conflit. (Interviewé 4, sergent, 20 ans d'expérience).

Des fois juste la façon dont tu vas aborder une situation en étant plus ou moins patient va faire en sorte que la situation va dégénérer. Je pense qu'en quelque part c'est bien gros une question d'expérience, ou une question de ce que tu reflètes. Moi je me rappelle au début de ma carrière, un flot de vingt ans, puis il arrive sur une chicane de ménage, de mononcle et matante qui ont quarante puis quarante-cinq ans, qui me voyaient arriver : « T'es qui toi, j'ai un fils de ton âge, tu viendras pas me dire quoi faire ». Puis je travaillais avec un équipier qui était plus vieux qui *dégage*, une autre attitude, quelqu'un de plus mature, va faire en sorte que les deux vont avoir « un plus grand

respect » pour cette personne-là que le jeune blanc bec qui arrive. (Interviewé 11, constable, 16 ans d'expérience).

Le tempérament de certains policiers sont déjà bouillants, donc imagine t'arrives un tempérament bouillant avec un gars qui est déjà high... Mais t'as d'autres policiers qui sont - comme le gars il est high : « Ok là, qu'est-ce qui se passe », puis il va parler doucement... (Interviewé 8, constable, 3 ans d'expérience).

Il y a des policiers qui sont beaucoup plus tolérants, ils deviennent *trop* tolérants à un moment donné, ils perdent le contrôle de la situation, puis de là [...] on passe aux coups. Moi mon optique c'est : *tout* pour pas en venir aux coups, [...] mais il y a une limite à un moment donné : moi je sais que quand cette limite d'agressivité est passée, on part de verbal au contact physique. Je pourrais pas te le doser [...] Dans certains conflits, si tu laisses la situation s'envenimer de plus en plus, tu vas perdre le contrôle. Tandis que si à un moment donné ...t'arrêtes d'écouter puis t'interviens : « Bon, ça suffit, tu vas te calmer, t'es nerveux, tu cries, tu fais tous les temps, tu te calmes, parce que moi j'endure plus ça la, c'est terminé. Ok, là c'est moi qui mène ici, c'est plus toi ». (Interviewé 11, constable, 16 ans d'expérience).

Il y a des policiers, c'est toujours les mêmes où ça brasse, puis d'autres, t'entends jamais rien. (Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

Cette dernière remarque se retrouve chez plusieurs de nos interviewés et correspond aux résultats de Wilson et Gross (1994) qui soutiennent que la préférence de certains policiers, pour des approches favorisant la confrontation lors de conflits, contribue à la résistance accrue à laquelle ils ont à faire face dans leur travail. Outre les caractéristiques personnelles, certaines particularités sont liées au rôle de policier comme tel, comme la neutralité. Cette attitude neutre pourra évidemment être influencée par les caractéristiques individuelles.

C'est sûr que, quand les émotions sont trop fortes ils ont besoin de notre intervention, parce que nous autres il n'y a pas l'émotion qui

rentre en ligne de compte. Eux, ils sont pas capables de se contrôler, parce qu'il y a des émotions; si nous autres on arrive, on est neutres, pas d'émotion rien, c'est plus facile à régler. C'est toujours plus facile à régler le problème des autres que nos propres problèmes; nous autres aussi on en vit des problèmes, des fois on a de la misère à les régler, mais c'est donc facile de régler les problèmes des autres. (Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

Une policière souligne le défi que peut représenter cette recherche de neutralité :

Des fois c'est des conflits entre *nous autres* et des individus. C'est pas juste des conflits entre les individus, ça c'est pas pire parce que t'es pas touché là-dedans. Quand c'est un conflit qui t'oppose toi à quelqu'un d'autre, ça c'est une autre paire de manches. Tu peux pas prendre la même approche parce que t'es dedans, t'es pas impartial, t'es frustré. [...] C'est sûr que t'as une job à faire, et il faut que tu la fasses, c'est sûr il y en a des policiers qui sont capables de rester calmes, ils vont se faire traiter comme de la marde, ils vont rester *calmes*, frettes comme douze, mais il y en a d'autres - comme moi, j'ai un peu plus de misère, si tu me cherches tu vas me trouver. Moi j'ai toujours dit je vais te traiter comme tu me traites; si tu me traites comme de la marde je vais te traiter comme de la marde, si tu me traites comme du monde je vais te traiter comme du monde que tu soies saouls, que tu aies le sida, que tu sois une prostituée, que t'aies pas d'argent, n'importe quoi, que tu pues, ça dérange rien. C'est du donnant donnant ça c'est sûr. Tu peux pas arriver et lécher les bottes d'un gars qui te traite comme de la marde ça se fait pas. Toi t'es là pour te faire respecter, t'as un uniforme faut que tu te fasses respecter, après toi il n'y a rien d'autre - l'armée mais ça faut pas que tu y comptes. Si toi t'es pas capable de rétablir ton ordre dans *ton* secteur, dans *ta* rue, qui va le faire? Personne. (Interviewée 10, constable, 5 ans d'expérience).

La présence d'un partenaire ainsi que les caractéristiques de ce dernier auront aussi une influence sur l'intervention. Les deux extraits suivants contrastent les interventions à un seul policier et celles effectuées en équipe :

Il faut être deux pour un conflit. Premièrement parce qu'un conflit c'est entre deux parties. Pas nécessairement deux personnes mais entre deux parties habituellement. Et c'est un conflit d'intérêt, un veut quelque chose l'autre veut autre chose, ou un perçoit une injustice et veut obtenir réparation. C'est rare (j'ai jamais vu ça) que c'est trois personnes qui s'obstinent pour trois motifs différents. En étant deux, d'abord pour une raison de sécurité, tu peux pas aller tout seul pour séparer un conflit, ou de risque de se faire agresser etc. Puis deuxième chose, c'est une question d'efficacité ou d'efficience, il y a deux parties, alors si on veut s'assurer que le conflit ne redégénère pas, il faut séparer les gens et vu qu'il y a deux parties à séparer il faut être deux. Tant physiquement que pour après l'intervention verbale ou de référence qui va s'en suivre, de recueillir les faits, chacune des deux versions. Mais si je suis seul, je sépare deux personnes, peut-être que physiquement je peux y arriver, dépendamment de qui j'ai à faire, sauf que par la suite pour obtenir la version, qu'est-ce que je dois faire? Je peux pas garder les deux personnes une à côté de l'autre, il y a des risques que ça dégénère. Je dois les séparer. Mais si je vais avec une, l'autre qu'est-ce qu'elle fait pendant ce temps, est-ce qu'elle va se sauver? Et que j'apprends pendant que je prends la version qu'il y a eu voies de faits et que le suspect s'est enfuit. (Interviewé 9, constable, 3 ans d'expérience).

Si je suis tout seul puis ça devient physique, ça va être beaucoup plus agressif comme intervention. (Interviewé 11, constable, 16 ans d'expérience).

La présence d'un partenaire influence la perception de sécurité et d'efficacité de l'intervention. Prévost (1989, p. 109) suggère un des avantages à travailler avec un partenaire : « *si l'un des policiers devient impatient, l'autre pourra immédiatement prendre la relève* ». Les citations suivantes illustrent quelques éléments liés aux caractéristiques des partenaires comme la disposition lors du quart de travail, le caractère, le sexe :

L'avantage de travailler tout le temps avec la même personne, c'est qu'on se feel, puis on se jase plus, on embarque dans le char puis on est habitués de se parler, puis s'il me parle ou elle me parle, juste par son timbre de voix : « pas dormi beaucoup aujourd'hui hein? » « Non! » « Ok ce soir prend ça molo, je vais prendre charge des

interventions », ou quand ça se met a brasser - si je sais que lui ou elle va être moins tolérante, bien dans une situation de conflit je ne lui laisserai pas prendre le lead. Je vais le prendre à sa place... (Interviewé 11, constable, 16 ans d'expérience).

Il y en a des fois ils [les policiers] sont sur le high au bout, sont agressifs, on est des êtres humains, il y en a de tous les modèles dans la police. Il y en a qui vont arriver qui vont mettre de l'huile sur le feu, ça va toujours brasser sur leurs situations. [...] Il y en a d'autres qui vont négocier plus longtemps. Comme c'est sûr la méthode de travail une fille puis un gars c'est pas pareil. Habituellement quand tu travailles avec une fille tu vas négocier plus longtemps, parce que tu sais que la force est un peu moins là. Tu vas négocier plus longtemps avec l'individu avant de procéder à l'arrestation, s'il faut. Il va falloir qu'il vienne de lui-même, pas besoin d'aller le chercher. (Interviewé 15, constable, 8 ans d'expérience).

Moi je travaille avec une policière, puis les interventions ça dégénère moins peut-être qu'avec deux gars. Tu vas arriver sur les chicanes de famille, elle elle prend la femme, moi je prends l'homme, parfait. Il y a des femmes qui ne veulent pas voir d'homme quand elles viennent de se faire battre, c'est normal. Sauf que quand t'arrives avec deux gars mettons une bataille sur la rue, ça veut essayer les gars, puis ça veut se battre avec les polices. Moi, je suis avec une fille, la tension va être moindre. On dirait le gars il est comme : « Ah! c'est une policière, ça serait quoi mon but de frapper une policière », il sait qu'il est capable de frapper une policière... (Interviewé 8, constable, 3 ans d'expérience).

La notion d'escalade et le souci de la prévenir se retrouvent donc aussi dans le discours sur les partenaires policiers et leur effet sur l'intervention. Dans la prochaine partie nous présentons les points de vue des policiers sur la pertinence qu'ils perçoivent à intervenir dans divers conflits entre citoyens.

4. Pertinence perçue à intervenir dans ces situations

Il existe une certaine contradiction entre d'un côté la pertinence que les patrouilleurs voient à intervenir dans certaines situations et d'un autre côté le rôle et l'efficacité qu'ils se reconnaissent dans les conflits. D'un côté ils ne considèrent pas qu'intervenir lors de conflits soit le vrai travail de la police, ou le plus approprié, mais d'un autre, ils reconnaissent le potentiel de violence de certains de ces conflits et leur capacité à l'arrêter à court terme. Le fait que cette prévention de l'escalade n'est pas tangible ou le sentiment d'inefficacité à long terme contribue à cette ambivalence.

C'est pour ça que oui, l'intervention policière est nécessaire [...], mais jusqu'à quel point est-ce qu'on peut vraiment aider, je ne suis pas toujours certain. Tant mieux qu'on peut aider quand la situation est à son pire, parce qu'on va arrêter la violence tout de suite, mais si la situation n'est pas violente ou dangereuse puis c'est vraiment un conflit personnel... qu'est-ce qu'on fait vraiment là? On s'assoit: « Qu'est-ce qui va pas, raconte-nous ce qui va pas? Selon vous c'est quoi le meilleur moyen de régler le problème? » puis on fait ça avec les deux parties, chacun va donner son opinion, tant mieux s'ils s'entendent, s'ils ne s'entendent pas, pour éviter que ça devienne violent, on va demander qu'un se retire pendant 24 heures de la maison, ou du lieu, pour que la situation se calme. C'est rien que ça qu'on puisse faire, on n'est pas les meilleurs intervenants dans tous les cas. (Interviewé 7, constable, 9 ans d'expérience).

[Est-ce que les conflits pourraient escalader si vous n'étiez pas là?]
 Oui c'est sûr, si on n'était pas là, c'est pour ça qu'on nous appelle. Normalement on n'est pas appelé quand le conflit se règle par lui-même. Mais, si le conflit ne se règle pas, ils nous appellent en dernier ressort. Sont plus capables d'en venir à bout, soit que une des deux parties va nous appeler ou bien c'est une autre personne qui va appeler va dire : le conflit n'a plus de fin, on appelle la police. (Interviewé 5, constable, 10 ans d'expérience).

C'est sûr que dans toutes nos interventions, le but c'est de ne pas y retourner; moins qu'on y retourne, plus qu'on peut faire d'autre chose. On peut répondre à d'autres appels, on peut enquêter des véhicules, des personnes qui marchent sur la rue, on peut faire du travail policier- c'est sûr que c'est du travail policier aussi mais c'est une autre sorte de travail qu'on peut faire : là on cherche nos bandits, on cherche nos crottés, on cherche nos voleurs, on patrouille, on surveille la sécurité routière, les infractions qui se font sur la route, ces choses-là. [...] C'est pas bien vu dans le milieu policier de retourner quatre fois à la même place. Tu y vas une fois, tu peux y retourner une deuxième fois, puis la troisième fois c'est fini, normalement on n'y retourne plus. Soit que t'as évacué les lieux, soit que t'as procédé à l'arrestation du monsieur, ou une chose comme ça – tu t'organises pour que ça arrête, qu'on n'y retourne plus. (Interviewé 13, sergent, 15 ans d'expérience).

On est appelé à régler des conflits situationnels, comme la neige qui tombe sur le terrain de l'autre ou l'autre qui a son chien qui fait ses besoins sur son terrain, ou les enfants font trop de bruit quand ils jouent au hockey dans la rue, mais, on est là pour aider le monde, oui parce qu'on veut s'assurer de la paix sociale, dans le fond on est des agents de la paix, par définition c'est de s'assurer de la paix sociale, que tout le monde s'entende, puis que les situations ne deviennent pas à des extrêmes qui sont désagréables. [...] L'intervention policière a sa raison d'être parce qu'elle est nécessaire. Elle est nécessaire parce que les deux parties sont pas capables de régler le conflit. Et pour que ça ne prenne pas des implications extrêmes, pour que la paix sociale soit gardée, oui c'est nécessaire que la police soit impliquée, pour s'assurer comme je vous dit de la sécurité des deux personnes, et les personnes autour d'eux; si ce n'est pas la police qui intervient, moi je pense que c'est nécessaire qu'il y a un intervenant social qui s'implique, s'il y a un conflit entre mari et femme et c'est pas un conflit de violence ou il n'y a pas de danger, non la police n'est pas le meilleur mécanisme pour régler le problème, mais c'est le mécanisme qui va ouvrir la porte, qui va donner l'option. [...] Souvent on est appelé à intervenir comme psychologues, comme sociologues, mais on n'a pas le bagage, on n'est pas préparés à être psychologues. Mon travail à moi est relié au code criminel, est relié aux lois criminelles... (Interviewé 7, constable, 9 ans d'expérience).

Dans certains cas, le potentiel d'escalade senti est minime, influençant la pertinence perçue à intervenir dans ces cas.

Comment ça se fait que le monde sont rendus à avoir tout le temps besoin de la police? [...] Ah! la vitre est brisée- appelle la police. Tout le temps la police !Ici c'est pire parce que quand ils sont rentrés au pays, ils ont dit 911. Vous avez un problème, n'importe quel problème, 911 ils vont tout vous régler ça! Fais que t'arrives là pour des conneries! [...] Là tu dis : *Madame!*, ça vous a pas tenté de vous servir de votre tête? Il y a des gens ont dirait qu'ils sont tout *démunis*. Ils ont pris un coup, ils trouvent plus la solution. On va appeler la police eux autres ils vont nous donner une solution. Là t'arrives tu dis : « Oui mais vous avez pas pensé à faire ça de même? ». (Interviewée10, constable, 5 ans d'expérience).

L'extrait suivant traite d'un conflit entre un voisin qui se plaint d'un autre qui laisse les besoins de son chien s'accumuler sur son terrain. Dans ce cas, le potentiel d'escalade semble minime malgré qu'on peut se demander si ce n'est pas justement grâce au fait que des policiers se présentent à chaque appel.

C'est une chicane de voisins qui perdure depuis des années, ils s'écoeurent mutuellement, il n'y a jamais eu de coups, tout ce qu'ils vont faire c'est qu'ils vont s'envoyer promener l'un l'autre puis ils vont faire des affaires pour écoeurer le voisin; la musique forte, l'auto qui est rentrée dans la cour qu'il laisse tourner, juste pour écoeurer le voisin avec la boucane. C'est plus des petits coups, sans dire que ça va dégénérer en coups puis en tapes sur la gueule. Deux personnes d'un certain âge qui n'ont pas autre chose à faire que s'écoeurer l'un l'autre puis ça occupe leurs journées...[...] ça avait l'air toujours d'être sur le même niveau. [...] Je ne dirais pas c'est une situation qui va s'envenimer ou quoi que ce soit. (Interviewé 11, constable, 16 ans d'expérience).

Ces situations peuvent contribuer à ce sentiment qu'intervenir lors de conflits ne constitue pas le vrai travail policier. Souvent, le potentiel de violence demeure au stade de possibilité, et les policiers jouent alors le rôle de

psychologues, sexologues, travailleurs sociaux etc. Quoiqu'ils insistent sur l'imprévisibilité des situations et donc sur la possibilité que cela devienne violent, il est difficile de reconnaître l'effet de prévention, lorsqu'il est présent.

Finalement, la décision de quitter une situation est liée à l'évaluation de la possibilité d'une escalade une fois les policiers partis :

J'ai fait huit ans en patrouille, et c'est jamais arrivé que ça a reparti. C'est pour dire qu'on a peut-être le sixième sens là qu'ils disent, le pif. Tu le *sais* quand le gars il va recommencer, on dirait qu'il se crée un lien entre toi puis le gars ou la fille. (Interviewé 2, sergent, 10 ans d'expérience).

On s'est assuré qu'il n'y avait pas de risque de récurrence, qu'aussitôt qu'on serait parti que le monsieur reviendrait puis elle passerait au bat.

[*Comment vous en êtes-vous assurés?*]

Bien monsieur était coopératif, à un moment donné tu vois un peu... en tout cas tu peux le sentir un peu en parlant avec, voir s'il a encore de l'agressivité, je pense aussi à sa femme, elle nous a dit qu'elle ne pensait pas, pour elle il n'y aura pas de problème, elle connaît son mari (Interviewé 15, constable, 8 ans d'expérience).

En partant on était confiant qu'il n'aurait plus de chicane. [...] Qu'il n'y avait pas de facteurs à la base, comme la boisson... (Interviewé 6, sergent, 13 ans d'expérience).

Ainsi, la décision de clore une intervention est directement liée à l'évaluation du potentiel d'escalade. Le souci de prévention de l'escalade est donc omniprésent du début à la fin des interventions policières lors de conflits.

Ceci conclut la présentation de nos résultats. Nous avons présenté certains éléments du discours des interviewés qui nous ont paru illustrer le lien entre le travail des patrouilleurs policiers et la prévention de l'escalade des conflits. La patrouille vise aussi d'autres objectifs et possède des éléments qu'il n'est pas possible d'englober ici. Il nous a semblé que la prévention de l'escalade constitue un aspect important du travail des patrouilleurs policiers tout en inspirant des sentiments d'ambivalence quant à son importance. Le chapitre de conclusion qui suit résume les idées principales de notre étude.

CONCLUSION

La prévention de la violence dans les conflits (et donc des crimes), est un rôle que nous avons attribué aux policiers. Ce rôle se trouve en désaccord avec certaines données de la littérature, et c'est cette apparente contradiction qui a donné naissance à notre étude. Sherman (1992a) s'est penché sur cette disparité et montre qu'elle émane, entre autres, de la classification d'événements potentiellement violents, tels que les troubles de l'ordre public, comme étant non reliés au crime. La littérature sur la police a largement méconnu l'importance de l'action visant à stopper l'escalade en la reléguant à une place secondaire, de prestation de services et non pas d'application de lois et de répression du crime (voir entre autres Bittner, 1990; Sherman, 1989). Certaines querelles entre voisins, entre conjoints, les troubles de bruit, etc. présentent un potentiel de violence qu'il est important de prévenir (Prévost, 1989). Nous avons vu que nombreux homicides se commettent lors de situations conflictuelles (Luckenbill, 1977; Cusson, 2000a) et que l'intervention au stade du conflit permettrait de prévenir l'escalade dans certains cas. L'escalade implique une possibilité de violence, verbale ou physique, et donc d'actes criminels. Il semblerait que la prévention de l'escalade de la violence (et du conflit) sous-tende plusieurs pratiques lors de l'intervention policière. C'est aussi à cause de cette possibilité de violence que les citoyens font souvent appel à la police (Labonté, 1998; Cusson, 2000b). La possibilité d'une escalade est donc souvent à l'origine même de l'initiation de l'intervention policière. On craint qu'un conflit ne dégénère alors on fait appel à la police; la police sait qu'un conflit peut dégénérer alors elle prend les précautions nécessaires et peut user de la force pour le stopper¹. Lors de bagarres, les inhibitions de la violence tombent, et on ne sait donc pas où cela va s'arrêter. Il est donc important qu'une intervention immédiate se produise.

¹ Si les citoyens appellent les policiers en cas de crise, on peut se demander quel impact ont ou pourraient avoir les répartiteurs du 911 qui sont les premiers contacts dans ces cas.

Les conflits tombent donc dans la catégorie des événements que Bittner (1990) décrit comme « *something-that-ought-not-to-be-happening-and-about-which-someone-had-better-do-something-now!* » (p. 249). Bien sûr d'autres raisons possibles de l'appel à la police pourraient être de vouloir imposer sa volonté à l'autre sans avoir à recourir à la violence; encore ici toutefois, même si les protagonistes n'en viennent jamais aux coups pour diverses raisons, c'est justement l'existence d'une force de police reconnue qui permet à ces personnes de recourir au droit plutôt qu'à la force. On peut imaginer que certaines personnes prisant la non violence pourraient se résigner à défendre elles-mêmes violemment leurs droits en l'absence d'une puissance légitime alternative.

Mais, ce ne sont pas tous les conflits qui risquent de dégénérer. Les policiers peuvent avoir une impression intuitive de ce risque; cette impression n'a rien d'une certitude cependant, l'imprévisibilité étant le lot quotidien du travail des policiers (Breton, 1989). De plus, la violence physique actualisée (et non le potentiel de violence) serait rare dans le travail policier, que ce soit entre citoyens ou envers les policiers (Bayley et Garofalo, 1989). C'est peut-être l'impossibilité de prévoir avec certitude cette possibilité de violence et la rareté de cette dernière qui est à la source de cette contradiction, qui apparaît même dans les propos de nos interlocuteurs : certains opposent l'intervention dans ces conflits à leur rôle d'application des lois et de prévention des crimes. Toutefois, ils affirment d'un même souffle la nécessité de leur présence dans plusieurs de ces cas pour éviter que la situation ne s'envenime et n'arrive à « des extrêmes désagréables », « en voies de fait, en menaces », pour « éviter qu'ils se battent », en somme, pour éviter des actes criminels.

Nous avons donc cherché à savoir comment les policiers interviennent lors de conflits entre citoyens et ce qu'ils pensent de leur rôle dans la prévention de l'escalade de ces situations. Les conflits impliquent des individus et le conflit résulte de leurs interactions. On peut voir le conflit comme ayant une cause, qui permet sa naissance et son développement, ainsi qu'une expression extérieure : les actions des protagonistes. La prévention de son escalade semblerait liée à l'intervention sur ces deux aspects : la source du conflit, ainsi que les gestes et paroles des parties. Il s'agirait alors de séparer les protagonistes, de les isoler l'un de l'autre, prévenant ainsi physiquement la poursuite de la manifestation extérieure du conflit. Une fois le conflit ouvert stoppé, il est possible de s'attaquer à certaines de ses causes et ainsi tenter d'en régler la source, et plutôt que de simplement l'interrompre, tenter de l'éliminer définitivement.

Les policiers que nous avons rencontrés reconnaissent que certaines situations conflictuelles sur lesquelles ils sont appelés pourraient dégénérer en violence (verbale ou physique) alors que d'autres moins. Ils affirment aussi que leur fonction est nécessaire pour prévenir l'escalade de ces conflits : ils stopperaient les conflits par leur présence à distance (les gens savent qu'ils peuvent arriver), par leur présence manifeste, par leurs actes et leurs dires une fois arrivés sur les lieux. Peu importe la façon, l'arrêt des conflits semble pour eux certain, nécessaire et doit se produire sur le champ. Ceci à court terme du moins. Le résultat de l'intervention est prévisible dans ce sens. Ce qui l'est beaucoup moins c'est la façon d'arriver à cette fin. Nous résumons nos résultats plus bas. C'est alors qu'entre en ligne de compte l'escalade de violence qui peut se produire envers les policiers. Ces deux aspects de l'escalade se sont avérés étroitement liés à travers le discours de nos interviewés. Le but de l'intervention serait alors de minimiser l'escalade envers les policiers durant les interventions visant à stopper l'escalade entre citoyens. Cette escalade n'aurait

toutefois pas existé si les policiers n'avaient pas été là. Mais, comme la violence entre citoyens sera prévenue, on peut émettre l'hypothèse que dans certains conflits (ceux qui dégénèrent envers les policiers), les policiers servent en quelque sorte d'éponge : ils absorbent la violence de la société sans la rendre ou en la rendant à un degré limité la plupart du temps. Ils permettraient la transposition de la violence vers une avenue plus contrôlée.

La prévention de la violence lors des conflits doit être assurée à court terme (les quelques minutes ou heures suivant le départ des policiers). Comme il est mal vu du milieu policier de retourner sur les lieux d'un appel, on vise aussi l'interruption à moyen terme (durant le même quart de travail ou quelques jours). À plus long terme, la prévention de l'escalade serait plus difficile à atteindre, plus imprévisible et moins du ressort des policiers mais plutôt d'autres organisations (Prévost, 1989, p. 104). L'intervention policière servirait de porte d'accès à ces ressources pouvant contribuer à prévenir la violence à plus long terme. Nous présentons maintenant certains éléments illustrant le lien entre l'intervention policière et la prévention de l'escalade des conflits.

La reconnaissance de ce potentiel d'escalade et l'importance de l'intervention policière dans sa prévention ressortent tout au long des entrevues avec les policiers. Les données que nous avons obtenues sur le travail du patrouilleur policier rejoignent ce que nombre d'auteurs ont décrit du travail policier (entre autres Reiss, 1971; Muir, 1977; Black, 1980; Bittner, 1990). La description des étapes de l'intervention policière dans les conflits, des facteurs qui l'influencent et de ses résultats ne fait pas défaut. C'est plutôt le lien avec la prévention de l'escalade de la violence qui n'est pas développé et que nous avons tenté d'étudier.

Tout d'abord, l'assignation d'une équipe plutôt que d'un patrouilleur seul à la réponse de situations potentiellement conflictuelles reconnaît implicitement ce potentiel de violence. Le sentiment des policiers va aussi dans ce sens. On envoie deux policiers pour des raisons de sûreté, entre autres, même si les écrits ne confirment pas cette idée (Wilson et Brewer, 1992). Nous postulons que le danger perçu dans ces situations provient de ce que les personnes en conflit sont sous l'emprise d'émotions ou de sentiments d'impasse assez forts pour justifier l'appel de la police. Dans ce contexte, la capacité des gens à agir de façon rationnelle peut être altérée, au point de les rendre sourds aux appels au calme et à la raison. Ceci augmente d'autant plus l'imprévisibilité de la situation. Ce sentiment est accentué lorsqu'ils ont à intervenir seuls, ce qui modifie leur intervention. Ils sont plus soucieux de leur sûreté et d'établir leur autorité rapidement dans le but de s'assurer que la situation ne dégénère pas, soit envers eux ou entre les protagonistes. L'efficacité de cette approche plus autoritaire n'est pas en question ici. C'est son origine dans le souci d'escalade ainsi que son objectif d'empêcher cette dernière qui importent. Il en va de même pour la première étape de l'intervention qui consiste à s'assurer de leur sécurité ainsi que de celle des citoyens. Le souci pour la sûreté de l'intervention provient à la fois de la possibilité d'une escalade envers les policiers et entre adversaires. Comme ces deux aspects de l'escalade se sont avérés intimement reliés pour nos interlocuteurs, l'escalade d'une situation vient pour eux d'une perte de contrôle policier et d'une transposition du conflit vers eux. C'est peut-être cela qui explique que la littérature se soit surtout penchée sur cet aspect de l'escalade et des facteurs qui l'influencent plutôt que sur l'escalade entre citoyens qui semble minime une fois les policiers arrivés (par exemple Bayley et Garofalo, 1989; Wilson, 1993).

L'arrivée policière freine souvent bien des ardeurs (Bayley et Garofalo, 1989), puis la séparation des belligérants s'ils sont en présence l'un de l'autre. On retrouve la

séparation des protagonistes dans tous les entretiens et elle constitue une procédure standard et souvent la première action à poser lors d'un conflit où les protagonistes sont en présence l'un de l'autre. Les policiers se chargent alors de retenir l'attention des protagonistes, ce qui permettrait d'interrompre le développement du conflit et de s'arrêter à la discussion de sa nature, ses causes. Breton (1989, p. 313) décrit cet aspect de l'intervention policière:

Un grand classique des techniques de police en matière de différend : éloigner la scène du public (ou le public de la scène) puis séparer les protagonistes. Ce que la règle ne dit pas, évidemment, c'est *comment* il faut faire. Remarquons que l'échec dans la résolution de cette première phase du problème peut entraîner une dérive complète de l'affaire.

Cette « dérive complète de l'affaire » fait justement référence à une escalade possible, une perte de contrôle policier. La séparation des protagonistes se fait à plusieurs niveaux comme nous avons pu le constater : physique, visuel, auditif. À très court terme l'escalade potentielle est prévenue tant et aussi longtemps que cette séparation est maintenue. Elle peut d'ailleurs se prolonger pour la soirée (en référant à des centres d'hébergement par exemple). L'usage potentiel ou actuel de force s'avère ici très utile. Soit les gens sont forcés physiquement à arrêter l'escalade, ou alors la possibilité d'user de force qu'ils reconnaissent aux policiers exerce une « *contrainte mentale* » sur leur comportement. Cette application de la force suit une escalade de violence parallèle à celle observée dans le conflit.

Une fois les parties séparées, s'entame alors une tentative de résolution du problème à la source du conflit. La cueillette d'informations et l'analyse de la situation servent de base au dialogue visant la résolution de la situation (Prévost, 1989, p. 110). Nous avons décrit la forme et le contenu du dialogue qui se produit alors. Cette tentative de résolution vise à prévenir la continuation du conflit, de

s'assurer que la paix sociale sera maintenue après le départ des policiers, donc de prévenir l'escalade à plus long terme qu'une simple séparation. Par exemple, on informe les adversaires des conséquences (indésirables pour la plupart des personnes) d'un rappel policier sur les lieux, on leur offre des solutions, on en appelle à leur raison, on les écoute exprimer leurs griefs. La manière dont cette interaction se produira aura aussi un impact sur le déroulement de la situation : le respect, le calme, la fermeté, l'adaptation du discours. On vise l'obtempération pacifique des individus et si possible, on tente d'assurer la trêve à plus long terme.

L'impact de ce dialogue sera influencé par les caractéristiques des protagonistes, particulièrement leur attitude envers les policiers ainsi que leur état d'intoxication. Cela dépendra aussi de la nature et de la durée du conflit, un conflit entre individus appelés à partager leurs vies sera plus difficile à résoudre en une intervention ponctuelle de la police, et plus même si l'impasse dure depuis des années. De plus, la présence d'actes criminels et la nature de ces actes criminels aura un impact sur l'intervention qui s'ensuivra et la décision de procéder ou non à une arrestation. Lorsqu'une arrestation est possible, d'autres éléments tels la gravité de l'acte, la probabilité de succès lors de poursuites, les conséquences d'une arrestation, détermineront la présence de cette dernière. L'environnement physique et humain influencera aussi le déroulement de l'intervention et du conflit. Black (1980) présente plusieurs facteurs autres que la loi au sens strict qui jouent sur la probabilité d'arrestation dans une situation donnée, ainsi que diverses variables de « l'espace social » influençant l'intervention des policiers. Le souci de prévention de l'escalade est très apparent lors d'interventions qui ont lieu dans des endroits publics en présence de spectateurs, alors que la rapidité est de mise. On tente d'isoler le conflit des facteurs pouvant contribuer à son aggravation. Finalement, les tiers policiers eux-mêmes auront un impact sur l'intervention et son résultat. Leur personnalité, leur

expérience, le partenaire avec lequel ils travaillent pourront influencer l'intervention et donc la réponse des citoyens à cette dernière. Par exemple, un policier favorisant une approche de confrontation, court le risque de rencontrer plus de résistance ou de violence envers lui; ceci va dans le sens de l'étude de Wilson (1993). Un jeune policier démontrant une certaine insécurité aura peut-être plus de difficulté à établir son autorité, et sa légitimité pourra ne pas être reconnue et occasionner des difficultés dans la résolution du conflit. La façon de régler les conflits, liée à la légitimité reconnue des policiers, pourra avoir un impact sur l'escalade des conflits à plus long terme. C'est ce qu'a démontré l'étude de Paternoster et al. (1996), dans laquelle les interventions policières effectuées avec respect et avec l'écoute du conjoint violent arrêté, avaient été associées à un plus bas taux de récidive.

L'effet de l'intervention peut être variable : escalade temporaire du conflit, résolution temporaire du conflit ou résolution permanente du conflit. La prévention temporaire de l'escalade peut être vaine si aucun suivi n'est entrepris (par exemple des problèmes familiaux interrompus à répétition et se terminant par un homicide). Mais, elle peut aussi créer une trêve et calmer assez longtemps les esprits des adversaires pour leur permettre de voir plus calmement et rationnellement le conflit et le résoudre eux-mêmes et ainsi faire une prévention définitive de l'escalade de ce conflit.

L'extrait suivant nous a semblé résumer certains éléments importants de l'intervention visant la prévention de l'escalade des conflits:

Je pense que dans les situations de conflit il faut être *ferme*. Ferme mais être capable d'être empathique. Ferme mais à l'écoute. En partant il n'y a rien qui va se régler tant qu'ils vont s'engueuler. Donc la priorité numéro un c'est de bloquer tout de suite l'escalade. T'arrives, identification,

Police! Arrêtez!, ils n'arrêtent pas : Arrêtez [physiquement], tu prends toutes les mesures possibles pour arrêter ça. Quand c'est arrêté, là tu discutes. À ce moment-là c'est d'avoir assez de confiance en soi pour dire : Mes pieds sont là, pile pas dessus. Puis d'être conséquent avec ce qu'on dit. Faut pas que t'arrives comme policier puis que tu aies le même défaut que ces gens-là c'est-à-dire un ego gros comme la terre et la tête enflée parce que t'as un uniforme ou quelque chose du genre, parce qu'à ce moment-là toi-même tu peux créer ou continuer l'escalade du conflit, puis ça arrive. Ça arrive que des policiers font ça. Des policiers qui arrivent qui sont très arrogants ou impolis : « Eïe! les jeunes, arrête donc »... « Eïe coup donc toi, qu'est-ce que tu veux? T'as bien beau être policier mais la c'est assez ». Là le gars il a moins d'inhibition, il a de l'alcool dans le corps et en plus il était déjà en conflit, c'est dans ce temps-là que le conflit se transfère vers le policier, puis ça fini en bagarre entre le policier et le citoyen mais c'est pas ça le but. C'est ce que le policier doit comprendre. Lui il est là et représente la police; ça se peut que le gars réagisse mal à ta présence, mais c'est pas toi personnellement, et toi t'as une job à faire et c'est d'arrêter le conflit. [...] C'est d'être ferme mais ouvert. Ça a peut-être l'air contradictoire, il y en a qui ont peut-être de la misère à faire ça mais il y a moyen. Comme un parent fait avec ses enfants, ça ressemble beaucoup à ça. C'est l'exercice d'autorité pareil, c'est de lui faire comprendre que : « Là je te demande une chose, si tu poses tel ou tel geste , tu vas avoir des conséquences. Donc laisse faire ça, parle moi de ce qui s'est passé ». Là il me parle de son histoire. Et de ne pas ridiculiser ça, c'est sûr, de ne pas donner de motif autrement dit pour se retourner contre nous. C'est un peu ça l'idée... Le reste tu t'adaptes. (Interviewé 9, constable, 3 ans d'expérience).

Ce résumé montre que la prévention de l'escalade est au cœur de l'intervention policière dans les conflits. Qu'est-ce que prévenir l'escalade sinon que de prévenir qu'un conflit ne dégénère en violence et donc en actes criminels? Malgré tout, ce lien avec la prévention des crimes est souvent négligé. Bien sûr il est difficile de prédire qu'un conflit aurait escaladé en violence si la police n'était pas intervenue. Et selon nous, c'est en raison de cette difficulté à évaluer la présence du potentiel d'escalade que cet aspect du travail du patrouilleur policier a longtemps (et encore) été considéré comme du travail social et pas vraiment comme relié à la lutte contre le crime. Comme le dit un de nos interviewés, il est difficile de calculer l'efficacité d'une intervention préventive puisque le résultat est une absence. Il est possible

d'estimer cet effet préventif dans certains cas (par exemple, le nombre d'accidents à une intersection avant et après la mise en place d'un feu de circulation). Cette estimation est loin d'être aussi praticable dans les cas de conflits : de nombreux conflits ne font pas l'objet d'une intervention policière; de ceux qui le font, on ne sait pas combien auraient dégénéré et à quel degré, et il n'est même pas envisageable éthiquement de tester des conflits en les laissant aller à des extrêmes inconnus afin d'élaborer des statistiques d'escalade. Cette part primordiale du travail policier serait-elle alors condamnée à être toujours considérée comme du travail social plutôt que la lutte contre le crime et la défense des droits humains? Nous pensons que non et prendre conscience du phénomène et le mettre en valeur auprès des policiers tout d'abord serait un premier pas vers l'appréciation de ce rôle à sa juste valeur.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Adams, T. F. (1971). Police Patrol : Tactics and Techniques. New Jersey : Prentice-Hall.
- Bard, M. (1975). The function of the Police in crisis intervention and conflict management : A Training Guide. U.S. Department of Justice. Law Enforcement Assistance Administration. National Institute of Law Enforcement and Criminal Justice.
- Bard, M. et Zacker, J. (1976). How Police Handle Explosive Squabbles : New techniques let police settle arguments without force. Psychology Today, 10 (nov. 1976), 71-74 et 113.
- Bayley, D.H. (1994). Policing for the future. New York: Oxford University Press.
- Bayley, D.H. et Garofalo, J. (1989). The Management of Violence by Police Patrol Officers. Criminology, 27 (1), 1-25.
- Bittner, E. (1990). Aspects of Police Work. Boston : Northeastern University Press.
- Black, D., Baumgartner, M.P. (1993). Toward a Theory of the Third Party. In Black, D., The social structure of right and wrong, 95-124. New York : Academic Press, Inc.
- Black, D. (1989). Sociological justice. New York : Oxford University Press.
- Black, D. (1983). Crime as social control. American Sociological Review, 48, 34-45.
- Black, D. (1980). The manners and customs of the police. New York : Academic Press, Inc.
- Breton, Ph. (1989). Police et communication : Le cas des interventions de Police-Secours. Déviance et Société, 13 (4), 301-326.
- Brodeur, J.-P. (1998). Le chant des sirènes. In Cartuyvels, Y., Digneffe, F., Pires, A., Robert, Ph., Politique, police et justice au bord du futur, 301-311. Montréal : L'Harmattan.
- Burton, V.S., Frank, J., Langworthy, R.H., et Barker, T.A. (1993). The Prescribed Roles of Police in a Free Society : Analyzing State Legal Codes. Justice Quarterly, 10 (4), 683-695.

- Chatterton, M.R. (1980). Police Work and Assault Charges. Chap. 11 (pp.194-221), In Control in the Police Organization edited by Maurice Punch in 1983. MIT Press Series on Organization Studies (Van Maanen, J. Gen.Ed.). Cambridge, Massachusetts : the MIT Press.
- Clowers, N. L. (1962). Patrolman Patterns, Problems and Procedures, (2nd print. 1971). Springfield Ill. : Charles C. Thomas.
- Cusson, M. (2000a). Les homicides d'hier et d'aujourd'hui. In L'acteur et ses raisons / Mélanges en l'honneur de Raymond Boudon, 43-58. Paris : Presses Universitaires de France.
- Cusson, M. (2000b). La prevention du crime par la police: tactiques actuelles et orientations pour demain. Revue de droit pénal et de criminologie, (février 2000), 113-134.
- Cusson, M., Tremblay, P., L. Biron, L., Ouimet, M. et Grandmaison, R. (1998). La planification et l'évaluation de projets en prévention du crime. In Normandeau, A. (dir.). Une police professionnelle de type communautaire, tome II, 168-272. Montréal : Les Éditions du Méridien.
- Decker, S. H. (1995). Reconstructing Homicide Events : The Role of witnesses in fatal encounters. Journal of Criminal Justice, 23 (5), 439-450.
- Deslauriers, J.-P., Kérisit, M. (1997). Le devis de recherche qualitative. In Poupart, J., Deslauriers, J.-P., Groulx, L.-H., Laperrière, A., Mayer, R. et Pires, A. P. (éds). La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques, 85-111. Montréal : Gaëtan Morin.
- Eklblom, P. (1994). Proximal Circumstances: a Mechanism-based Classification of Crime Prevention. In Clarke, R.V. (dir.), Crime Prevention Studies, 2, 185-232.
- Ericson, R.V. (1982). Reproducing Order: A Study of Police Patrol Work. Toronto: University of Toronto Press.
- Felson, R. B. et Steadman, H. J. (1983). Situational factors in disputes leading to criminal violence. Criminology, 21 (1), 59-74.
- Fourcaudot, M., Prévost, L. (1991). Prévention de la criminalité et relations communautaires. Mont-Royal : Modulo.
- Ghiglione, R. et Matalon, B. (1978). Comment interroger ? Les entretiens. In Les enquêtes sociologiques, 57-92. Paris : Armand Colin.
- Goldstein, A. P., Monti, P. J., Sardino, T.J. et Green, D. J. (1977). Police Crisis Intervention. Michigan : Behaviordelia.

- Huberman, A. M. et Miles, M. B. (1991). Élaboration et vérification des conclusions (ch.7). In Analyse de données qualitatives, 383-455. Bruxelles : DeBoeck-Wesmael.
- Iannone, N. F. (1975). Nonemergency Calls. In Principles of Police Patrol, (pp. 221-243). New York : McGraw-Hill.
- Kemp, C., Norris, C., Fielding, N.G. (1992). Negotiating nothing: police decision-making in disputes. Aldershot; Brookfield, Vt., USA : Avebury.
- Klinger, D.A. (1994). Demeanor or Crime? Why "Hostile" Citizens are More Likely to be Arrested. Criminology, 32 (3), 475-493.
- Labonté, C. (1998). Les appels au 911 sur l'île de Montréal et la demande de services policiers. Montréal : Université de Montréal, Mémoire de maîtrise en criminologie.
- Larouche, G. (1987). Agir contre la violence : Une option féministe à l'intervention auprès des femmes battues. Montréal : Les éditions de la pleine lune.
- Luckenbill, D. F. (1977). Criminal homicide as a situated transaction. Social Problems, 25 (2), 176-186.
- Lundman, R.J. (1996a). Demeanor and Arrest: Additional Evidence from Previously Unpublished Data. Journal of Research in Crime and Delinquency, 33 (3), 306-323.
- Lundman, R.J. (1996b). Extralegal Variables and Arrest. Journal of Research in Crime and Delinquency, 33 (3), 349-353.
- Michelat, G. (1975). Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie. Revue française de Sociologie, XVI, 229-247.
- Muir, W. K. (1977). Police : streetcorner politicians. Chicago : The University of Chicago Press.
- O'Connor, G. W. et Vanderbosch, C. G. (1967). Handling Disturbance Calls. In The Patrol Operation, (pp. 197-204). Washington D.C. : International Association of Chiefs of Police.
- Pardy, J. (2000). Conflict management in law enforcement. Series: Police foundations program. Toronto : E. Montgomery Pub.
- Paternoster, R., Brame, R., Bachman, R. et Sherman, L.W. (1997). Do Fair Procedures Matter? The Effect of Procedural Justice on Spousal Assault. Law and Society Review, 31 (1), 163-204.

- Pires, A. P. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique. In Poupart, J., Deslauriers, J.-P., Groulx, L.-H., Laperrière, A., Mayer, R. et Pires, A. P. (éds). La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques, 113-169. Montréal : Gaëtan Morin.
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. In Poupart, J., Deslauriers, J.-P., Groulx, L.-H., Laperrière, A., Mayer, R. et Pires, A. P. (éds). La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques, 173-209. Montréal : Gaëtan Morin.
- Prévost, L. (1989). Interventions policières. Mont-Royal : Modulo.
- Pruitt, D.G., Rubin, J.Z. (1986). Social conflict: escalation, stalemate and settlement. New York: Random House.
- Reiss Jr, A. J. (1971). The Police and the Public. London : Yale University Press.
- Rowland, D., Bailey, J. (1991). The Law Enforcement Handbook. 2nd ed. Scarborough: Nelson Canada.
- Rubin, J. Z. (1980). Experimental research on third-party intervention in conflict : toward some generalizations. Psychological Bulletin, 87 (2), 379-391.
- Service de police de la communauté urbaine de Montréal (2000). Bilan annuel 2000. Montréal : SPCUM.
- Service de police de la communauté urbaine de Montréal (1996). La police de quartier. Montréal : SPCUM.
- Service de police de la communauté urbaine de Montréal (lundi 22 avril 1996). La réingénierie de la réponse aux appels. Montréal : SPCUM.
- Sherman, L.W. (1997). Policing for Crime Prevention. In Sherman, L.W. et coll., Preventing Crime: What Works, What Doesn't, What's Promising, (chap. 8, 1-58). Washington D.C.: U.S. Department of Justice, National Institute of Justice.
- Sherman, L.W. (1992a). Attacking Crime: Police and Crime Control. In Tonry, M., Morris, N. (éds). Modern Policing. Crime and Justice: A Review of Research, 15, 159-230. Chicago: University of Chicago Press.
- Sherman, L. (1992b). Policing Domestic Violence : Experiments and Dilemmas. New York : The Free Press.
- Sheppard, B. H. (1984). Third party conflict intervention : a procedural framework. Research in Organisational behavior, 6 , 141-190.

- Sherman, L.W. (1989). Repeat Calls for Service: Policing the 'Hot Spots'. In Kenny, D.J. (éd). *Police and Policing: Contemporary Issues*. New York: Praeger.
- Thomas, W.I. et Thomas, D.S. (1928). The Child in America: Behavior Problems and Programs. New York: Alfred A. Knopf, Inc.; Johnson Reprint. Corp., 1970, c 1928.
- Wilson, C. (1993). Police-Citizen Interactions: Conflict Resolution Tactics and Their Influence Upon the Resistance Patrol Officers Encounter; Risk Management, Study 1. Australia National Police Research Unit, Payneham SA 5070, Australia.
- Wilson, C. Braithwaite, H.(1995). Police Patrolling, Resistance and Conflict Resolution. In Brewer, N., Wilson, C. (éds). *Psychology and Policing*, 5-30. Hillsdale, New Jersey: Laurence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.
- Wilson, C., Brewer, N. (1992). One- and Two-Person Patrols: A Review. Journal of Criminal Justice, 20, 443-454.
- Wilson, C., Gross, P. (1994). Police-Public Interactions: The Impact of Conflict Resolution Tactics. Journal of Applied Social Psychology, 24 (2), 159-175.
- Zhao, J., Thurman, Q.C. (1997). Community Policing : Where are we now? Crime and Delinquency, 43 (3), 345-357.